



EVALUASI PENGUKURAN SUMBER DAYA MANUSIA IT TERHADAP PENGELOLAAN IRAISE BEDASARKAN COBIT5

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

ENDANG SETIANINGSIH

11453205296



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI PENGUKURAN SUMBER DAYA MANUSIA IT
TERHADAP PENGELOLAAN IRAISE BEDASARKAN COBIT5**

TUGAS AKHIR

Oleh:

ENDANG SETIANINGSIH

11453205296

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 31 Agustus 2020

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing

Megawati, S.Kom., MT.

NIK. 130508038

UIN SUSKA RIAU



1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PENGUKURAN SUMBER DAYA MANUSIA IT TERHADAP PENGELOLAAN IRAISE BEDASARKAN COBIT5

TUGAS AKHIR

Oleh:

ENDANG SETIANINGSIH

11453205296

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Juni 2020

Pekanbaru, 26 Juni 2020

Mengesahkan,

Dekan

Dr. Ahmad Darmawi., M.Ag.

NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Idria Maita S.Kom., M.Sc

Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 1 : Nesdi Evrilyan, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Syaifullah, SE., M.Sc.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Suska Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

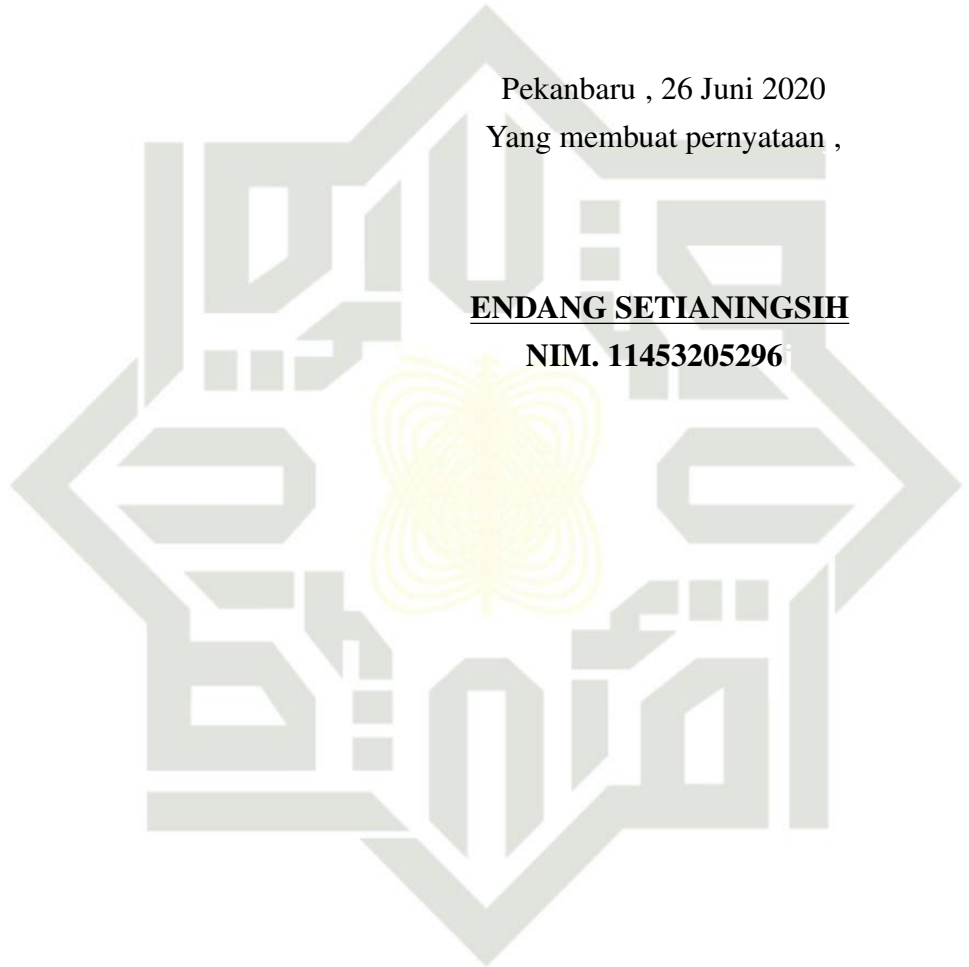


LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 26 Juni 2020
Yang membuat pernyataan,

ENDANG SETIANINGSIH
NIM. 11453205296



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

Sebuah Persembahan

Dengan menyebut nama Allah yang maha pemurah lagi maha penyayang.

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya, ia mendapat pahala (dari kebajikan yang diusahakannya) dan ia mendapat siksa (dari kejahatan yang dikerjakannya)". (q.s. al baqarah: 286)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat (q.s al mujadillah: 11)

Alhamdulillah, alhamdulillah, alhamdulillahirobbil'alamin. Sujud syukurku kusembahkan kepada-Mu Tuhanku yang maha agung, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir berilmu dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Lantunan al-fatihah beriring shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira. Kupersembahkan karya kecil ini untuk ayahanda dan ibunda tercinta, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Maafkan anakmu yang masih saja menyusahkanmu. Dalam silah di lima terbit fajar hingga terbenam, seraya tanganku menengadahkan "ya Allah terima kasih telah engkau tempatkan aku diantara kedua malaikat-Mu yang setiap waktu membimbingku dengan baik. Ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga Firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panas sengatnya hawa api neraka. Untuk kedua orang tua tercinta Ayahku Sarwin dan Ibuku Nurfadilatin. Untuk adekku Rosma Farawinda, dan Adelia Fadila sari. Tak lupa untuk sahabat-sahabatku, keluarga Lettering Genk. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, bantuan dan pelajaran yang kalian berikan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Keluarga besar Jurusan Sistem Informasi UIN Suska Riau terkhususnya Sistem Informasi angkatan 2014 kelas E, semoga kita bisa lulus semua Bersama. Terimakasih atas dukungannya.

—ENDANG SETIANINGSIH, S.KOM—



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul Evaluasi Pengukuran Sumber Daya Manusia IT Terhadap Pengelolaan IRAISE Berdasarkan Cobat 5. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wassalam yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir yang telah dibuat ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, baik dari segi teknis maupun konsep penyusunannya. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan Tugas Akhir ini. Tidak lupa pula pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini hingga akhirnya terselesaikan. Terima kasih tersebut penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Darmawi, M. Ag, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom, M.Sc, Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau.
4. Ibu Megawati, S.Kom, MT, Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan ilmu, motivasi, semangat dan waktu luangnya dan sangat sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. "Terimakasih bu, semoga Allah Subhanahu wata'ala membalas segala kebaikan dan memberikan rahmat kesehatan dan rezeki dan pahala yang tiada putusnya kepada Ibu".
5. Bapak Nesdi Evrilyan, S.Kom, M. Sc, Dosen Penguji satu pada Tugas Akhir ini yang telah banyak memberikan masukan dan saran.
6. Bapak Syaifullah, SE, M.Sc, Dosen Penguji dua pada Tugas Akhir ini yang telah banyak memberikan masukan dan saran.
7. Bapak Beni Sukma Negara, MT, sebagai pimpinan PTIPD Uin Suska Riau yang sudah mengizinkan penulis untuk meneliti di PTIPD Uin Suska Riau
8. Keluarga tercinta Ayahanda Sarwin dan Ibunda Nurfadilat. Terima kasih selalu mencurahkan do'a, nasihat, motivasi, kasih sayang dan harapan serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dukungan moril dan materil kepada penulis.

9. Semua teman-teman Program Studi Sistem Informasi khususnya kelas E angkatan 2014, terimakasih atas kerjasama dan bantuan teman-teman semua selama perkuliahan.
10. Terimakasih kepada keluarga besar Lettering Genk yang menemani.
11. Seluruh staff dosen dan karyawan Fakultas Sains dan Teknologi, khususnya Jurusan Sistem Informasi.
12. Seluruh keluarga Program Studi Sistem Informasi khususnya senior dan alumni yang sudah memberikan dukungan semangat selama mengerjakan laporan.

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki dan harus dilakukan analisis ke depan. Untuk itu penulis membuka diri dalam menerima kritik dan saran yang sangat membangun dari semua pihak untuk pembaca untuk disampaikan ke e-mail endang.setiaa14@gmail.com, demi kesempurnaan laporan Tugas Akhir ini dan agar dapat lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis menyampaikan doa dan harapan semoga Allah Subhanahu wata'ala membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini dengan melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, 31 Agustus 2020

Penulis,

ENDANG SETIANINGSIH

NIM. 11453205296

UIN SUSKA RIAU



EVALUASI PENGUKURAN SUMBER DAYA MANUSIA IT TERHADAP PENGELOLAAN IRAISE BEDASARKAN COBIT5

ENDANG SETIANINGSIH

NIM: 11453205296

Tanggal Sidang: 26 Juni 2020

Periode Wisuda :

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) merupakan pusat pengembangan dan pelayanan teknologi informasi. Fungsi dari Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) sangatlah penting sebagai peningkatan kualitas layanan internet untuk semua civitas akademik Uin Suska Riau. Menyediakan server untuk pengelolaan data terintegrasi bagi aplikasi-aplikasi yang ada di lingkungan Uin Suska Riau. Permasalahan yang didapat saat ini, adalah dengan kurang efektifnya dalam proses pelayanan keluhan pada Iraise yang dilaksanakan oleh *Administrator Customer Care Center* PTIPD UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yaitu *Administrator* masih kesulitan dalam menangani keluhan yang masuk dan pemberitahuan apakah pelayanan yang dilakukan sudah berhasil, ditambah pada bulan maret 2019 di PTIPD mengalami mutasi pegawai, sehingga pegawai baru harus menyesuaikan tugas di tempat yang baru, dan PTIPD mengalami kekurangan SDM IT pada aplikasi Iraise, sehingga banyak keluhan mahasiswa dan laporan keluhan dari *Administrator Customer Care Center* penyelesaiannya ditujukan pada satu pegawai senior saja, mengakibatkan banyak memakan waktu dan tidak efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kapabilitas dan Memberikan rekomendasi perbaikan terkait manajemen SDM IT agar kinerja sistem yang ada saat ini bisa berjalan lebih baik. Metode yang digunakan adalah Cobit5 terfokus pada proses APO 07, karena APO 07 merupakan pengelolaan Sumber Daya Manusia. Pada proses ini melakukan pendekatan terstruktur untuk memastikan struktur yang optimal, penempatan, hak keputusan dan keterampilan Sumber Daya Manusia. Hasil penelitian ini ialah pada level 3 yaitu *Largely archived (L)* dikarenakan PTIPD bahwa proses yang dilakukan sebelumnya telah dikelola (direncanakan, dipantau dan disesuaikan) dan produk kerjanya secara tepat telah didirikan, dikendalikan dan dipelihara.

Kata Kunci: APO07, *Capability Level*, Cobit5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



EVALUATION OF HUMAN RESOURCES MEASUREMENT OF IRAISE MANAGEMENT BASED ON COBIT 5

ENDANG SETIANINGSIH
NIM: 11453205296

Date of Final Exam : June 26th 2020
Graduation Period :

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The information technology center and the database (PTIPD) is the center for information technology development and services. The function of the information technology center and database (PTIPD) is crucial to improving the quality of internet service for all civitas academic Uin Suska Riau. Provides a server for integrated data processing for ward applications Uin Suska Riau. A problem at the moment is that It's less effective in the process of complaining to Iraise executed by administrator Customer Care Center PTIPD Uin Sultan Syarif Kasim Riau. The administrator is still in deep trouble bandling incoming complaints and wether the service is done already win trough. Plus march 2019 in PTIPD they mutate employee, to employee new place, and PTIPD experiencing deprivations SDM IT in aplikasi Iraise. So many student complaints and respons complaint from administrator Customer Care Center. The solution is to be shown to one senior resulting in a lot of time and infective. The purpose of this research is to measure levels of capability and provide corrective management commendations SDM IT for the present system's performance to work better. The method used was Cobit 5 focused on the process APO 07, because APO 07 is Human Resource to ensuring a structurally optimal, placement, human rights decisions and resource skill. The results of this study are at level 3, which is largely archived because PTIPD undertakes processes that have previously been approved (regulated, monitored and adjusted) and approved products have been made, activated and maintained.

Keywords: *APO 07, Capability Level, Cobit*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
LANDASAN TEORI	5
2.1 Prosedur Evaluasi	5
2.1.1 Standar Evaluasi	6
2.1.2 Model Evaluasi	6
2.2 Tatakelola TI (<i>IT Governance</i>)	7
2.3 COBIT	7
2.4 <i>Framework</i> COBIT 5	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

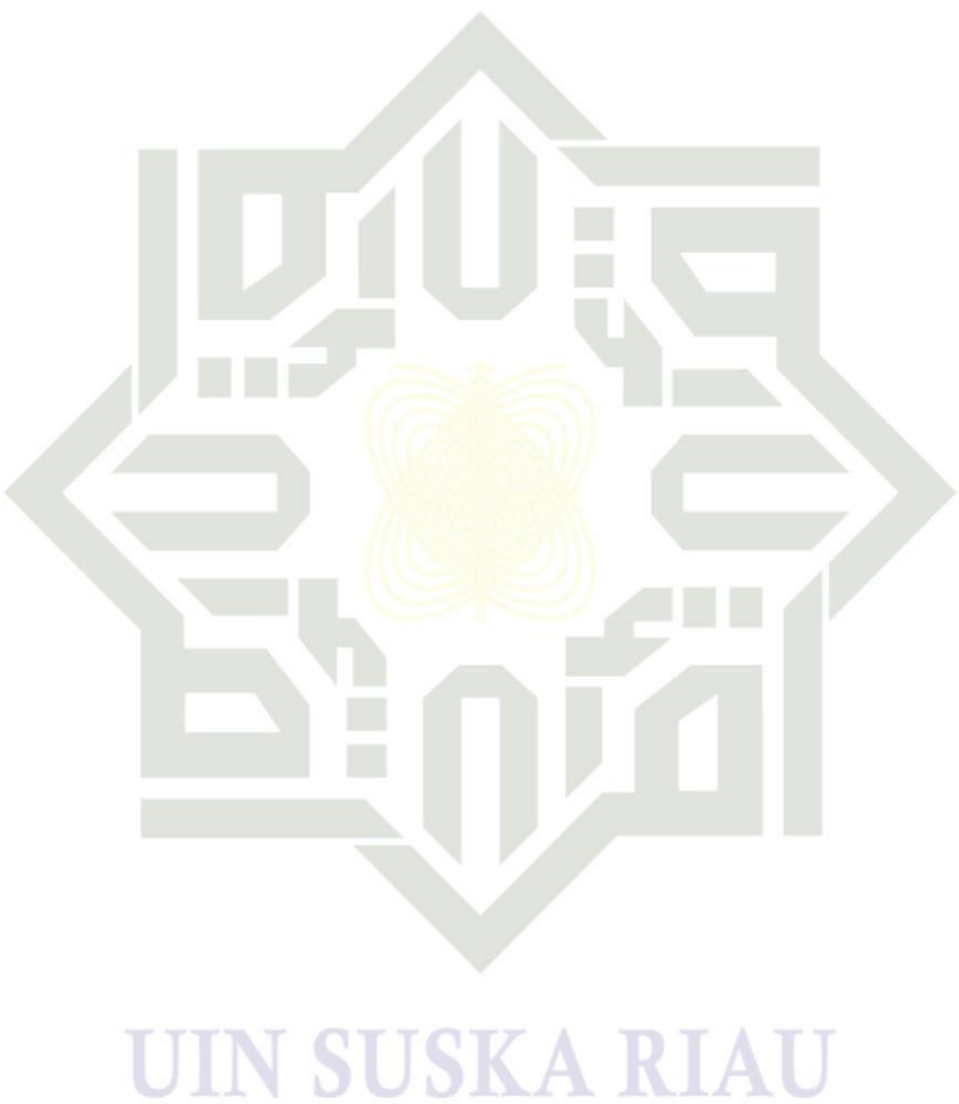
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.5	Kerangka Kerja (<i>Framework</i>) COBIT 5	9
2.6	Model Referensi Proses Pada COBIT 5	10
2.7	APO07 – <i>Manage Human Resources</i>	17
2.8	Capability Level	18
2.9	Sejarah PTIPD	18
2.9.1	Visi dan Misi PTIPD	19
2.9.2	Tujuan PTIPD	20
2.9.3	Manfaat PTIPD	20
2.9.4	Sasaran PTIPD	20
2.9.5	Struktur Organisasi	21
2.9.6	Peranan dan Tugas Pokok Struktur	22
2.9.7	Penelitian Terdahulu	27
3	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Alur Metodologi Penelitian	31
3.2	Tahap Pendahuluan	31
3.3	Tahap Perencanaan	32
3.4	Tahap Pengumpulan Data	33
3.5	Tahap Pengolahan dan Analisis Data	34
3.6	Tahap Dokumentasi	35
4	ANALISIS DAN HASIL	36
4.1	Analisa PTIPD Saat Ini	36
4.2	Peraturan-Peraturan Yang Mengatur Penggunaan iraise C3 di PTIPD	39
4.3	Pembahasan Proses APO 07 (<i>Manage Human Resources</i>)	41
4.4	Ringkasan Pengolahan Data Pada Proses APO 07	55
4.5	Rekomendasi	57
5	PENUTUP	59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A TRANSKRIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR		
		A - 1
LAMPIRAN B KUESIONER		
		B - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Model Referensi Proses COBIT 5	10
2.2	Struktur Organisasi PTIPD	22
3.1	Metodologi penelitian	31
3.2	<i>Rating Levels</i>	33
4.1	Menu Layanan Iraise Pada C3	37
4.2	Menu Yang Berisikan Pengimputan Data Jenis Masalah	38
4.3	Tampilan Menu Belum Selesai	38
4.4	Tampilan menu Belum Konfirmasi 1	39
4.5	Tampilan menu Belum Konfirmasi 2	39
4.6	Perhitungan APO 07 level 1	41
4.7	Perhitungan APO 07 level 2	43
4.8	Perhitungan APO07 Level 3	46
4.9	Perhitungan APO07 Level 4	49
4.10	Perhitungan APO07 Level 5	52
4.11	Ringkasan Pencapaian Level Hasil Kuesioner Proses APO07	55
4.12	Rata-rata Pencapaian Level Pada Proses APO07	56
4.13	Pencapaian Level Atribut Proses Pada APO 07	57

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Penelitian Ummy Permata Hakim dan Dedi Darwis	27
2.2	Penelitian Hendri,S.Kom,M.S.I	27
2.3	Penelitian Noorhasanah, Wing Wahyu Winarno dan Dani Adhipta	28
2.4	Penelitian Fatjrin Riskia pratiwi Sarwono	29
2.5	Penelitian Alsri Windra Doni	29
2.6	Penelitian Daniel Pranata	30
4.1	Peran SDM di PTIPD	36
4.2	Daftar Pegawai	40
4.3	Pencapaian APO 07 Level 1 PA 1.1	42
4.4	Pencapaian APO 07 Level 2 PA 1.1	43
4.5	Pencapaian APO 07 Level 2 PA 2.2	45
4.6	Proses APO07 Pada Level 3 PA 3.1	46
4.7	Proses APO07 Pada Level 3 PA 3.2	48
4.8	Proses APO07 Pada Level 4 PA 4.1	49
4.9	Proses APO07 Pada Level 4 PA 4.2	51
4.10	Proses APO07 Pada Level 5 PA 5.1	52
4.11	Proses APO07 Pada Level 5 PA 5.2	54
4.12	Rekomendasi Proses Pengelolaan Sumber Daya Manusia TI	57
A.1	Transkrip Wawancara	A - 1
C.1	Daftar Pegawai Baru	C - 1

UIN SUSKA RIAU

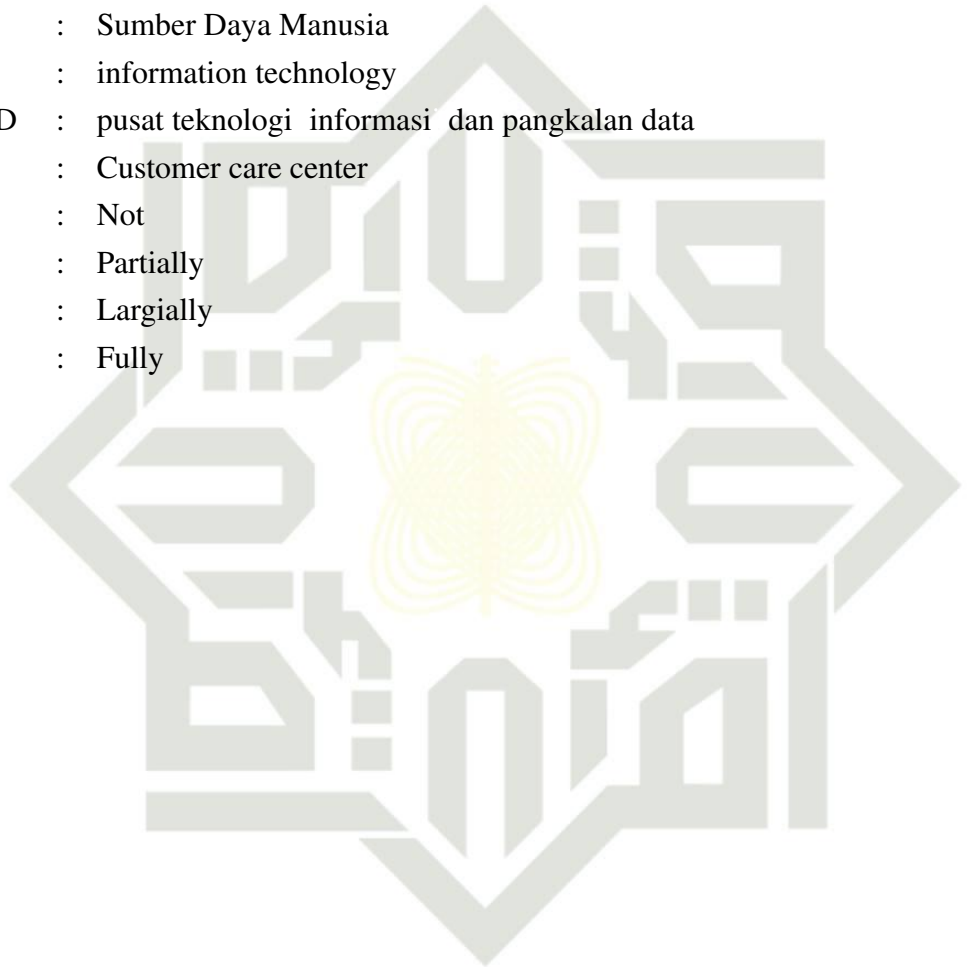


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

COBIT	: control objective and information releat technology
APO	: align, plan, organize
EDM	: Evaluate, Direct, Monitor
BAI	: Build, Equeire, Implement
DSS	: delivery, service, support
MEA	: Monitor, Evaluate, assess
SDM	: Sumber Daya Manusia
IT	: information technology
PTIPD	: pusat teknologi informasi dan pangkalan data
C3	: Customer care center
N	: Not
P	: Partially
L	: Largially
F	: Fully



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan globalisasi masa kini, Teknologi informasi (TI) merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Kemudian, teknologi informasi juga digunakan untuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, agar menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas.

Peranan TI tentu harus diimbangi dengan pengaturan dan pengelolaan yang tepat, sehingga kerugian yang mungkin terjadi dapat dihindari agar tepat dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. TI yang tidak diimbangi dengan pengambilan nilai yang sesuai, hal tersebut tentunya sangat mempengaruhi pengambilan keputusan, termasuk mempengaruhi efektifitas dan efisiensi didalam tujuan dan strategi organisasi. dalam menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan globalisasi ini, standardisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standardisasi tentang sistem manajemen mutu.

Dalam Mencapai visi dan misi, suatu instansi tidak bisa bekerja sendiri, tetapi perlu didukung oleh beberapa indikator yang akan menentukan keberhasilannya dalam meraih visi dan misi tersebut. Salah satu indikator dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut adalah adanya peran aktif dari pegawai atau karyawan sebagai salah satu komponen sistem organisasi.

Untuk menerapkan pengelolaan teknologi informasi yang baik, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat membantu dalam pelaksanaan pengelolaan TI tersebut. Adapun kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Framework COBIT 5*.

Pusat komputer Uin Suska Riau bertujuan untuk menjadi pusat pengembangan dan pelayanan teknologi informasi untuk seluruh civitas akademika Uin Suska Riau. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) menetapkan suatu acuan untuk mewujudkan layanan teknologi informasi dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) dalam layanan yang ada, baik layanan akademik maupun non akademik.

Dalam menjalankan tugasnya, PTIPD telah memanfaatkan aplikasi IRAISE. *Integrated Academic Information System* (IRAISE), merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di UIN Suska Riau berbagai unit akademik (program studi / fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar aktifitas akademik kampus. Sistem ini dibangun dari kon-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

PTIPD UIN Sultan Syarif Kasim Riau mempunyai tugasnya yaitu melaksanakan urusan dibidang pengolahan data, teknologi informasi, pengendalian pelayanan, yang memaksimalkan pelayanan dalam peningkatan dan kemajuan teknologi informasi, salah satu pelayanan yang ada di PTIPD Uin Sultan Syarif Kasim Riau yaitu menyediakan saluran pelayanan yang bernama *Customer Care Center* IRAISE.

PTIPD Uin Sultan Syarif Kasim Riau saat ini memiliki 9 orang pegawai tetap yang terdiri dari 1 orang kepala, 1 orang koordinator divisi, 1 orang manajer divisi administrasi umum, 1 orang manajer divisi keuangan, 1 orang manajer divisi infrastruktur jaringan, 1 orang manajer divisi system jaringan dan pangkalan data, 1 orang divisi aplikasi terpadu, 1 orang manajer dokumen dan konten, 1 orang manajer divisi komunikasi dan internet, dan 1 orang manajer divisi pelatihan dan sertifikasi.

Pada setiap divisi memiliki tugas yang tersambung pada sebuah wadah pelayanan yang disebut *Customer Care Centre* (C3). Tugas dari *Customer Care Centre* (C3) untuk mengajukan keluhan terkait dengan billing, kemahasiswaan, pegawai, serta yang berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan dengan pangkalan data.

Tugas lain dari *Customer Care Center* ini yaitu bertanggung jawab memberi pelayanan yang optimal kepada user dari awal hingga penyelesaian masalah yang dihadapi. *Customer Care Center* juga memiliki fungsi seperti melayani *user* dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan, serta memberikan informasi lengkap yang sesuai dengan apa yang user inginkan dengan memakai bahasa yang mudah dipahami.

Proses pelayanan pengaduan keluhan yang terjadi di *Customer Care Center* PTIPD UIN Sultan Syarif Kasim Riau yaitu dengan mendatangi langsung, dan dengan menghubungi langsung melalui contact *Customer Care Center* seperti telepon ataupun sosial media resmi yang sudah tersedia. Disini *administrator* yang bertanggung jawab dan mengatur semua kegiatan yang terjadi di *Customer Care Center*.

Permasalahan yang didapat saat ini, adalah dengan kurang efektif nya dalam proses pelayanan keluhan pada Iraise yang dilaksanakan oleh *Administrator Customer Care Center* PTIPD UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yaitu *Administrator* masih kesulitan dalam menangani keluhan yang masuk dan pemberitahuan apakah pelayanan yang dilakukan sudah berhasil, ditambah pada bulan maret 2019 di PTIPD mengalami mutasi pegawai, sehingga pegawai baru harus menyesuaikan tu-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gas di tempat yang baru, dan PTIPD mengalami kekurangan SDM IT pada aplikasi iraise, sehingga banyak keluhan mahasiswa dan laporan keluhan dari *Administrator Customer Care Center* penyelesaiannya ditujukan pada satu individu pegawai senior saja, sehingga mengakibatkan banyak memakan waktu dan tidak efektif.

Berdasarkan penelitian dan permasalahan yang sudah didapat, aktifitas pegawai, evaluasi, dan *training* belum berjalan sesuai dengan standar. Kurangnya pengetahuan pegawai baru terhadap permasalahan yang sering terjadi pada pengelolaan perangkat pada IRAISE pusat komputer UIN Suska Riau dengan menggunakan COBIT 5 APO 07 (*Manage IT Human Resources*).

Adapun berbagai permasalahan yang telah dirumuskan, maka perlu adanya Sumber Daya Manusia yang mampu menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi pada saat ini. Pengelolaan yang sesuai dengan standar COBIT 5, dan level yang ada pada *Capability Level*, bertujuan untuk membantu meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai di PTIPD dari sistem informasi IRAISE. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengukur kapabilitas level sistem informasi PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) dengan *Framework COBIT 5, Process Assesment Model*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana mengukur kapabilitas level sumber daya manusia dan operasional penggunaan layanan IRAISE pada PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) PTIPD UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Objek penelitian adalah PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) UIN Suska Riau terkait IRAISE.
2. Penelitian dilakukan pada Customer Care Center
3. Menggunakan proses APO07 (*Manage Human Resources IT*) yang ada pada metode Cobit5.
4. Peneitian dilakukan dalam rentang waktu dua bulan yaitu pada tanggal 14 Januari 2019 sampai dengan 14 Maret 2019.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengukur tingkat kapabilitas pengelolaan sehingga dapat mengetahui tingkatan kapabilitas tata kelola TI pada aspek Manajemen SDM TI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di masing-masing proses COBIT 5 yang dipilih.

2. Memberikan rekomendasi perbaikan terkait manajemen SDM IT agar kinerja sistem yang ada saat ini bisa berjalan lebih baik.

Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) UIN Suska Riau dapat mengetahui tingkat kapabilitas pengelolaan SDM IT.
2. PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) UIN Suska Riau memiliki referensi dalam peningkatan kapabilitas manajemen SDM IT.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari tugas akhir ini, yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari pembahasan, manfaat yang didapatkan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas teori-teori yang berasal dari jurnal, buku, serta studi kepustakaan yang digunakan sebagai tinjauan pustaka dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini. Mulai dari tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap analisis dan pembahasan, serta tahap dokumentasi.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan permasalahan yang telah dirumuskan dengan menggunakan landasan teori yang mendukung dan disajikan secara rinci.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari tugas akhir yang dibuat dan saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Prosedur Evaluasi

Menurut Umar (2002) proses suatu evaluasi pada umumnya memiliki tahapan-tahapannya sendiri. Walaupun tidak selalusama, tetapi yang lebih penting adalah bahwa prosesnya sejalan dengan fungsi evaluasi itu sendiri. Berikut ini dipaparkan salah satu tahapan evaluasi yang sifatnya umum digunakan.

1. Menentukan Apa Yang Akan Dievaluasi

Dalam bisnis, apa saja yang dapat dievaluasi, dapat mengacu pada program kerja perusahaan. Di sana banyak terdapat aspek-aspek yang kiranya dapat dan perlu dievaluasi. Tetapi, biasanya diprioritaskan untuk dievaluasi adalah hal-hal yang menjadi *key-success factors*-nya. Pada sub-bagian F di bawah dipaparkan beberapa hal dalam bisnis yang kiranya penting dievaluasi.

2. Merancang (*Design*) Kegiatan Evaluasi

Sebelum evaluasi dilakukan, tentukan terlebih dahulu desain evaluasinya agar data apa saja yang dibutuhkan, tahapan-tahapan kerja apa saja yang dilalui, siapa saja yang akan dilibatkan, serta apa saja yang akan dihasilkan menjadi jelas.

3. Pengumpulan Data

Berdasarkan desain yang telah disiapkan, pengumpulan data dapat dilakukan secara efektif dan efisien, yaitu sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku dan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.

4. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data terkumpul, data tersebut diolah untuk dikelompokkan agar mudah dianalisis dengan menggunakan alat-alat analisis yang sesuai, sehingga dapat menghasilkan fakta yang dapat dipercaya. Selanjutnya, dibandingkan antara fakta dan harapan/rencana untuk menghasilkan *gap*. Besar *gap* akan disesuaikan dengan tolok ukur tertentu sebagai hasil evaluasinya.

5. Pelaporan Hasil Evaluasi

Agar hasil evaluasi dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, hendaknya hasil evaluasi didokumentasikan secara tertulis dan diinformasikan baik secara lisan maupun tulisan.

6. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu bagian dari fungsi manajemen. Oleh karena itu, hasil evaluasi hendaknya dimanfaatkan oleh manajemen untuk mengambil keputusan dalam rangka mengatasi masalah manajemen, baik ditingkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

strategi maupun di tingkat implementasi strategi Standar Evaluasi.

2.1.1 Standar Evaluasi

Menurut (Umar, 2002) standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama, yang menurut *Committee on Standard for Educational Evaluation* kiranya dapat digunakan pula aspek bisnis, yaitu:

1. *Utility* (Manfaat)

Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan. Misalnya, dilakukan evaluasi terhadap bagian dari suatu program promosi yang sedang berjalan, ternyata informasi dari evaluasi kurang bermandaat dalam pengambilan keputusan, maka hasil evaluasi dianggap tidak bermanfaat.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan tinggi. Misalnya, dalam program promosi telah disepakati bahwa anggaran promosi sampai tengah tahun akan habis X rupiah dan kegiatan-kegiatan yang harus diselesaikan sebanyak Y kegiatan. Setelah dilakukan evaluasi, hendaknya informasinya dapat dipakai untuk menilai apakah realisasi promosi dianggap menyimpang atau tidak.

3. *Feasibility* (Kelayakan)

Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak. Untuk evaluasi program promosi, hendaknya evaluator dapat melaksanakannya dengan baik dan benar, tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek lain, seperti legal dan etis.

Suatu evaluasi yang dapat mencapai standar di atas adalah evaluasi yang sifatnya ideal, artinya tidak mudah untuk dilaksanakan. Standar yang digunakan untuk melakukan evaluasi mungkin tidak sepenting konsekuensinya, yaitu bahwa evaluasi yang baik adalah evaluasi yang memberikan dampak positif pada perkembangan pelaksanaan suatu program.

2.1.2 Model Evaluasi

Ada beberapa model yang dapat dipakai dalam melakukan evaluasi, yaitu model CIPP, UCLA, Brinkerhoff, dan Countenance (Umar, 2002). Akan dipaparkan dalam salah satu model evaluasi, yaitu evaluasi model UCLA. Model UCLA membagi evaluasi ke dalam lima macam, yaitu sebagai:

1. *System assessment*, yaitu evaluasi yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi suatu sistem.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Program planning*, yaitu evaluasi yang membantu pemilihan aktivitas-aktivitas dalam program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhannya.
3. *Program implementation*, yaitu evaluasi yang menyiapkan informasi apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat seperti yang direncanakan.
4. *Program improvement*, evaluasi yang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bagaimana program bekerja, bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin dapat mengganggu pelaksanaan kegiatan.
5. *Program certification*, yaitu evaluasi yang memberikan informasi mengenai nilai atau manfaat program.

2.2 Tatakelola TI (IT Governance)

Tatakelola IT adalah penspesifikasian hak keputusan dan kerangka akuntabilitas untuk mengarahkan perilaku yang diinginkan dalam penggunaan TI (Adikara dan Pambudi, 2012). Tata kelola TI tidak sekedar tentang pembuatan keputusan spesifik, tetapi lebih pada penentuan siapa yang secara sistematis membuat dan berkontribusi pada keputusan tersebut. IT Governance Institute (ITGI) mendefinisikan tatakelola TI sebagai suatu bagian integral dari tatakelola perusahaan yang terdiri atas kepemimpinan, struktur dan proses organisasional yang memastikan bahwa TI organisasi berlanjut serta meningkatkan tujuan dan strategi organisasi.

2.3 COBIT

COBIT (*Control Objective for Information & Related Technology*) merupakan sekumpulan dokumentasi dan panduan untuk mengimplementasikan tata kelola TI, kerangka kerja yang membantu auditor, manajemen, dan pengguna (*user*) untuk menjembatani pemisah (*gap*) antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan permasalahan-permasalahan teknis (Audit, Association, dan Isaca, 2012). COBIT dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information System Audit and Control Association* (ISACA).

COBIT dapat diartikan sebagai tujuan pengendalian untuk informasi dan teknologi terkait dan merupakan standar terbuka untuk pengendalian terhadap teknologi informasi yang dikembangkan dan dipromosikan oleh Institut IT Governance. COBIT pertama sekali diperkenalkan pada tahun 1996 adalah merupakan alat (*tool*) yang disiapkan untuk mengatur teknologi informasi (*IT Governance tool*). COBIT telah dikembangkan sebagai sebuah aplikasi umum dan telah diter-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ima menjadi standar yang baik bagi praktek pengendalian dan keamanan TI yang menyediakan sebuah kerangka kerja bagi pengelola, *user*, audit sistem informasi, dan pelaksana pengendalian dan keamanan.

COBIT, di terbitkan oleh Institut IT Governance. Pedoman COBIT memungkinkan perusahaan/institusi untuk mengimplementasikan pengaturan TI secara efektif dan pada dasarnya dapat diterapkan di seluruh organisasi. Khususnya, komponen pedoman manajemen COBIT yang berisi sebuah respon kerangka kerja untuk kebutuhan manajemen bagi pengukuran dan pengendalian TI dengan menyediakan alat-alat untuk menilai dan mengukur kemampuan TI perusahaan/institusi untuk 34 proses TI COBIT. Alat-alat tersebut yaitu:

1. Elemen pengukuran kinerja (pengukuran hasil dan kinerja yang mengarahkan bagi seluruh proses TI).
2. Daftar faktor kritis kesuksesan (CSF) yang disediakan secara ringkas, praktek terbaik non teknis dari tiap proses TI.
3. Model maturity untuk membantu dalam *benchmarking* dan pengambilan keputusan bagi peningkatan kemampuan.

2.4 Framework COBIT 5

COBIT 5.0 merupakan rilis sempurna yang menggabungkan manajemen IT dan para eksekutif bisnis dengan beberapa perubahan penting yang dibawa oleh COBIT rilis terbaru disbanding dengan versi pendahulunya. Perubahan yang merupakan kelebihan dari COBIT 5 yaitu:

1. Prinsip baru dalam tata kelola TI untuk organisasi, *Governance of Enterprise IT* (GEIT). CobiT 5. sebagaimana juga Val-IT (kerangka kerja untuk evaluasi dalam melakukan investasi TI) dan Risk IT (kerangka kerja yang membahas gap antara kerangka kerja manajemen resiko secara umum dan kerangka kerja manajemen resiko IT) ini lebih berorientasi pada prinsip, dibanding pada proses.
2. Berdasarkan *feedback* yang masuk, menyatakan bahwa penggunaan prinsip-prinsip COBIT 5.0 lebih mudah dipahami dan diterapkan dalam konteks *enterprise* secara lebih efektif karena COBIT 5.0 merupakan gabungan dari beberapa *framework* yang dikeluarkan oleh ISACA.
3. COBIT 5.0 memberi penekanan lebih kepada *Enabler* yang secara spesifik memiliki tujuh *enabler* yaitu:
 - a. Prinsip-prinsip
 - b. Proses-proses
 - c. Struktur Organisasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Kultur, Etika dan Perilaku

e. Informasi

f. Layanan, Infrastruktur, dan Aplikasi.

4. COBIT 5.0 mendefinisikan model referensi proses yang baru dengan tambahan domain *governance* dan beberapa proses baik yang sama sekali baru ataupun modifikasi proses lama serta mencakup aktifitas organisasi secara *end-to-end*. Selain mengkonsolidasikan COBIT 4.1, Val IT, dan Risk IT dalam sebuah *framework*, COBIT 5.0 juga dimutakhirkan untuk menyelaraskan dengan *bestpractices* yang ada seperti misalnya ITIL v3 2011 dan TOGAF.
5. COBIT 5.0 Membangun suatu seri dari dasar pengetahuan yang konsisten seperti (*framework, process referenceguide & implementation guide*) COBIT 5.0 ini terdiri dari beberapa buku yang masing-masing berisi panduan seperti kerangka kerja, implementasi, dan lain sebagainya.
6. COBIT 5.0 membantu perusahaan menciptakan nilai yang optimal dari TI dengan memelihara keseimbangan antara merealisasikan manfaat dan tingkat resiko yang dapat diterima serta penggunaan sumber daya.
7. Prinsip-prinsip dan penggerak-penggerak dalam COBIT5.0 sifatnya umum dan berguna untuk berbagai jenis perusahaan baik komersial maupun nirlaba bahkan pada sektor publik.

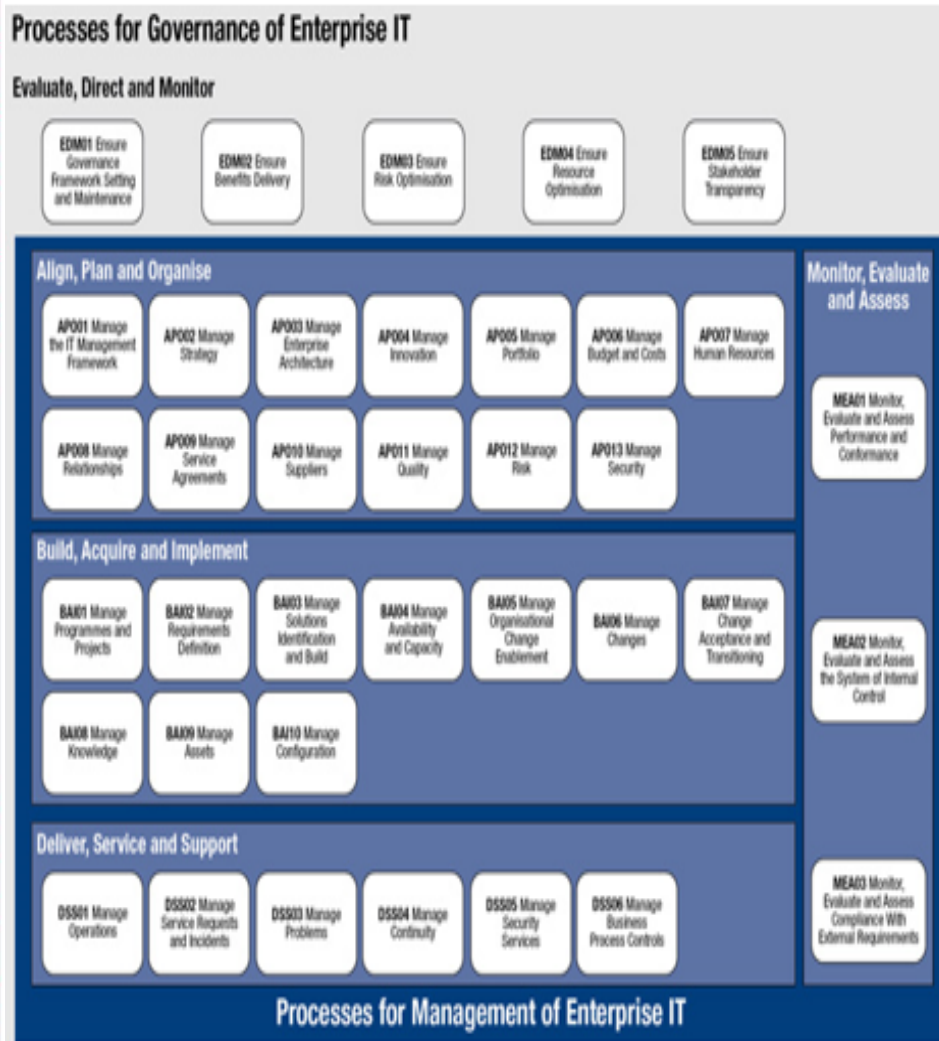
2.5 Kerangka Kerja (Framework) COBIT 5

COBIT (*Control Objective for Information & Related Technology*) merupakan sekumpulan dokumentasi dan panduan untuk mengimplementasikan tata kelola TI, kerangkakerja yang membantu auditor, manajemen, dan pengguna (*user*) untuk menjembatani pemisah (*gap*) anatara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan permasalahan-permasalahan teknis. COBIT dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information System Audit and Control Association* (ISACA).

Menurut ISACA (2012:15), COBIT 5 merupakan generasi terbaru dari panduan ISACA yang membahas mengenai tata kelola dan manajemen TI. COBIT 5 dibuat berdasarkan pengalaman penggunaan COBIT selama lebih dari 15 tahun oleh banyak perusahaan dan pengguna dari bidang bisnis, komunitas TI, risiko, asuransi, dan keamanan. COBIT 5 membantu perusahaan menciptakan nilai optimal dari TI dengan menjaga keseimbangan antara mendapatkan keuntungan, mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya secara optimal.

2.6 Model Referensi Proses Pada COBIT 5

Model referensi proses pada COBIT 5 terdiri dari 37 proses tata kelola (*governance*) dan manajemen (*management*). Semua proses tersebut dikelompokkan menjadi dua domain proses utama yaitu tata kelola dan manajemen. Model referensi proses pada COBIT 5 dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model Referensi Proses COBIT 5
(Audit dkk., 2012)

1. Tata Kelola (*Governance*)

(Hakim, Saragih, dan Suharto, 2014) Area ini terdapat pada *domain Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) yang terdiri dari 5 proses. EDM adalah proses tata kelola yang berhubungan dengan tata pemangku kepentingan yang terdiri dari pengiriman tujuan, nilai, optimisasi resiko dan sumberdaya. Tujuannya adalah mengevaluasi pilihan strategis, memberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

arahan kepada TI dan melakukan pemantauan hasil. Pada domain EDM terdiri dari 5 proses yaitu:

- (a) EDM01 (*Ensure governance framework setting and maintenance*)
Memastikan terdapat pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola. Pada proses ini dilakukan analisa terhadap persyaratan untuk tata kelola TI di organisasi, prinsip-prinsip, proses dan praktek yang jelas terhadap tanggung jawab dan wewenang untuk mencapai visi, misi, tujuan dan objek organisasi.
 - (b) EDM02 (*Ensure benefits Delivery*)
Memastikan mendapat keuntungan/manfaat. Pada proses ini mengoptimalkan kontribusi nilai bisnis dari proses bisnis, layanan dan aset TI yang dihasilkan dari investasi yang dilakukan oleh organisasi.
 - (c) EDM03 (*Ensure risk optimization*)
Memastikan optimalisasi resiko. Pada proses ini memastikan bahwa resiko yang ada di organisasi dipahami, diartikulasikan dan dikomunikasikan dengan baik. Resiko terhadap nilai organisasi terkait dengan penggunaan TI yang diidentifikasi dan dikelola.
 - (d) EDM04 (*Ensure resource optimization*)
Memastikan optimalisasi sumber daya. Pada proses ini memastikan bahwa ketersediaan TI yang ada memadai dan cukup. Ketersediaan sumber daya tersebut terdiri dari orang (*people*), proses (*process*) dan teknologi (*technology*) untuk mendukung tujuan organisasi secara efektif dengan biaya yang optimal.
 - (e) EDM05 (*Ensure stakeholder transparency*)
Memastikan transparansi terhadap stakeholder. Pada proses ini memastikan bahwa adanya kesesuaian terhadap pengukuran kinerja TI organisasi dan adanya pelaporan yang transparan dengan para pemangku kepentingan. Para pemangku kepentingan menyetujui tujuan dan tindakan perbaikan yang diperlukan bagi organisasi.
2. Manajemen (*Management*)
- Pada area ini terdapat pada 4 (empat) domain yaitu *Align, Plan and Organise* (APO), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS) dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) yang terdiri dari 32 proses.
- (a) *Align, Plan and Organise* (Pragita, Firdaus, dan Perdana, 2014) (Meluruskan, Merencanakan dan Mengatur). Domain APO memberi arahan pada solusi *delivery* (BAI) dan *service delivery and support* (DSS).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Domain ini mencakup strategi dan taktik, serta berfokus pada pengidentifikasian cara terbaik pengkontribusi IT untuk pencapaian dari sasaran bisnis. Realisasi dari visi strategi harus direncanakan, dikomunikasikan, dan dikelola untuk perspektif yang berbeda. Sebuah organisasi yang tepat, serta infrastruktur teknologi, harus dimasukkan ke dalam tempatnya. Domain ini terdiri dari 13 proses, yaitu:

- i. APO01 (*Manage the IT management framework*)
Mengelola manajemen kerangka kerja TI. Pada proses ini memperjelas visi, misi organisasi dan memelihara tata kelola TI. Menerapkan dan memelihara mekanisme untuk mengelola informasi dan penggunaan TI di organisasi dalam mendukung tujuan pengelolaan yang sejalan dengan prinsip dan kebijakan yang ada.
- ii. APO02 (*Manage strategy*)
Pada proses ini memberikan pandangan yang menyeluruh dari bisnis saat ini dan lingkungan TI, arah masa depan dan inisiatif yang diperlukan untuk lingkungan di masa depan.
- iii. APO03 (*Manage enterprise architecture*)
Mengelola arsitektur informasi. Pada proses ini membangun arsitektur umum yang terdiri dari proses bisnis, informasi, data, aplikasi dan teknologi untuk mewujudkan strategi organisasi dan TI yang efektif dan efisien.
- iv. APO04 (*Manage innovation*)
Mengelola inovasi/perubahan. Pada proses ini menjelaskan tentang kesadaran terhadap teknologi informasi dan tren layanan terkait, mengidentifikasi peluang, inovasi dan merencanakan cara memperoleh keuntungan dari inovasi tersebut.
- v. APO05 (*Manage portfolio*)
Pada proses ini menjelaskan tentang pengaturan strategi untuk investasi yang sejalan dengan visi, arsitektur dan karakteristik organisasi yang diinginkan dari investasi dan jasa terkait portfolio.
- vi. APO06 (*Manage budget and costs*)
Mengelola anggaran dan biaya. Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan kegiatan keuangan yang berkaitan dengan TI dalam bisnis dan fungsi TI yang meliputi anggaran, biaya, manfaat manajemen dan prioritas pengeluaran.
- vii. APO07 (*Manage human resource*)
Mengelola sumber daya manusia. Pada proses ini menjelaskan ten-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tang melakukan pendekatan terstruktur untuk memastikan struktur yang optimal, penempatan, hak keputusan dan keterampilan sumber daya manusia.

viii. APO08 (*Manage relationships*)

Mengelola hubungan. Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan hubungan antara bisnis dan TI secara formal dan transparan yang fokus pada pencapaian tujuan bersama. Berdasarkan hubungan saling percaya dan terbuka.

ix. APO09 (*Manage service agreements*)

Mengelola perjanjian layanan. Pada proses ini menjelaskan tentang ketersediaan layanan TI dan tingkat layanan dengan kebutuhan pada organisasi termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan dan pemantauan layanan TI, tingkat pelayanan dan indikator kinerja.

x. APO10 (*Manage suppliers*)

Mengelola pemasok/supplier. Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan terkait layanan TI yang diberikan oleh semua jenis pemasok untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Termasuk di dalamnya pemilihan pemasok, pengelolaan hubungan, manajemen kontrak dan pemantauan kinerja pemasok untuk efektivitas dan kepatuhan.

xi. APO11 (*Manage quality*)

Pada proses ini menetapkan dan mengkomunikasikan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur dan hasil pada organisasi termasuk kontrol, pemantauan dan penggunaan praktek dan standar dalam perbaikan, efisiensi upaya yang terus menerus.

xii. APO12 (*Manage risk*)

Mengelola resiko. Pada proses ini mengidentifikasi, menilai dan mengurangi resiko TI dalam tingkat toleransi yang ditetapkan oleh manajemen eksekutif organisasi.

xiii. APO13 (*Manage security*)

Mengelola keamanan. Pada proses ini menjelaskan tentang proses penentuan, operasi dan monitor sistem manajemen keamanan informasi pada organisasi.

- (b) Domain *Build, Acquire and Operate* (Membangun, Memperoleh dan Mengoperasikan). Domain BAI mengidentifikasi solusi TI yang perlu dikembangkan, diterapkan dan diintegrasikan ke dalam proses bisnis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Domain ini terdiri dari 10 proses, yaitu:

- i. BAI01 (*Manage programmes and projects*)
Mengelola program dan proyek. Pada proses ini menjelaskan tentang pengelolaan program dan proyek dari investasi portfolio yang sejalan dengan strategi organisasi yang terkoordinasi.
- ii. BAI02 (*Manage requirements definitions*)
Mengelola definisi kebutuhan. Pada proses ini mengidentifikasi solusi, menganalisa persyaratan sebelum akuisisi atau pembuatan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan strategis organisasi yang meliputi proses bisnis, aplikasi, informasi/data, infrastruktur dan layanan.
- iii. BAI03 (*Manage solutions identification and build*)
Mendefinisikan solusi otomatis. Pada proses ini menetapkan dan memelihara solusi yang diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi yang meliputi desain, pengembangan, pengadaan/sumber dan bekerja sama dengan pemasok/vendor.
- iv. BAI04 (*Manage availability and capacity*)
Mengelola ketersediaan dan kapasitas. Pada proses ini mengatur ketersediaan kebutuhan saat ini dan masa depan, kinerja dan kapasitas dengan penyediaan layanan yang hemat biaya.
- v. BAI05 (*Manage organizational change enablement*)
Mengelola perubahan pemberdayaan organisasi. Pada proses ini memaksimalkan kemungkinan keberhasilan dalam penerapan perubahan pada organisasi yang berkelanjutan dengan cepat dan mengurangi resiko.
- vi. BAI06 (*Manage changes*)
Mengelola perubahan. Pada proses ini mengelola semua perubahan secara terkontrol termasuk standar perubahan dan prosedur, penilaian dampak, prioritas dan otoritas, pelacakan, pelaporan, perawatan darurat yang berkaitan dengan proses bisnis, aplikasi dan infrastruktur, penutupan dan dokumentasi.
- vii. BAI07 (*Manage change acceptance and transitioning*)
Mengelola penerimaan perubahan dan transisi. Pada proses ini menerima dan membuat solusi operasional yang baru termasuk perencanaan pelaksanaan, sistem dan konversi data, pengujian penerimaan, komunikasi, persiapan rilis, promosi untuk produksi proses bisnis baru dan layanan TI, dukungan produksi awal dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pasca pelaksanaan.

viii. BAI08 (*Manage knowledge*)

Mengelola pengetahuan. Pada proses ini menjaga ketersediaan pengetahuan yang relevan saat ini, divalidasi dan dapat diandalkan untuk menunjang kegiatan proses dan memfasilitasi pengambilan keputusan.

ix. BAI09 (*Manage assets*)

Mengelola asset. Pada proses ini mengelola asset TI melalui siklus hidupnya untuk memastikan bahwa penggunaannya memberikan nilai pada biaya yang optimal, sesuai dengan tujuan organisasi.

x. BAI10 (*Manage configuration*)

Mengelola susunan. Pada proses ini mendefinisikan dan memelihara hubungan antara sumber daya dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan ketersediaan layanan TI termasuk pengumpulan informasi konfigurasi, menetapkan baseline, memverifikasi dan memperbaharui repositori konfigurasi.

(c) Domain *Deliver, Service and Support* (Menghasilkan, Melayani dan Mendukung). Domain DSS berkaitan dengan dukungan layanan yang dibutuhkan meliputi pelayanan, pengelolaan keamanan dan kelangsungan, dukungan layanan bagi pengguna, manajemen data dan fasilitas operasional. Domain ini terdiri dari 6 proses, yaitu:

i. DSS01 (*Manage operations*)

Mengelola operasi. Pada proses ini mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI bagi internal dan *outsourcing*. Termasuk juga pelaksanaan prosedur standar operasi dan kegiatan pemantauan yang dibutuhkan.

ii. DSS02 (*Manage service requests and incidents*)

Mengelola permintaan layanan dan insiden. Pada proses ini memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pengguna dan resolusi semua jenis kejadian.

iii. DSS03 (*Manage problems*)

Mengelola permasalahan. Pada proses ini mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah, akar penyebab masalah dan memberikan solusi perbaikan yang tepat.

iv. DSS04 (*Manage continuity*)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mengelola layanan yang berkelanjutan. Pada proses ini membangun dan memelihara rencana yang memungkinkan bisnis dan TI menanggapi kejadian dan gangguan sehingga dapat melanjutkan proses operasi bisnis penting, menjaga ketersediaan informasi pada organisasi.

v. DSS05 (*Manage security service*)

Mengelola layanan keamanan. Pada proses ini melindungi informasi organisasi untuk mempertahankan tingkat resiko keamanan informasi yang dapat diterima organisasi sesuai dengan kebijakan keamanan.

vi. DSS06 (*Manage business process controls*)

Mengelola proses bisnis. Pada proses ini mendefinisikan dan mempertahankan kontrol proses bisnis yang tepat untuk memastikan bahwa informasi memenuhi persyaratan pengendalian informasi yang relevan.

(d) Domain *Monitor, Evaluate and Assess* (Mengawasi, Mengevaluasi dan Menilai). Domain ini meliputi kegiatan pemantauan pengendalian internal, kepatuhan terhadap peraturan dan tata kelola. Penilaian terhadap proses TI dilakukan secara teratur dan mengikuti panduan yang ada. Domain ini terdiri dari 3 proses, yaitu:

i. MEA01 (*Monitor, evaluate and assess performance and conformance*)

Mengawasi, mengevaluasi, menilai kinerja dan kesesuaian. Pada proses ini mengumpulkan, memvalidasi dan mengevaluasi bisnis TI dan tujuan. Memantau proses kinerja sesuai dengan tujuan dan memberikan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.

ii. MEA02 (*Monitor, evaluate and assess the sistem of internal control*)

Mengawasi, mengevaluasi, menilai sistem pengendalian internal. Pada proses ini dilakukan pemantauan secara terus menerus dan evaluasi lingkungan pengendalian untuk mengidentifikasi kekurangan kontrol dan efisiensi untuk memulai tindakan perbaikan.

iii. MEA03 (*Monitor, evaluate and assess compliance with external requirements*)

Mengawasi, mengevaluasi, menilai kepatuhan dan kebutuhan eksternal. Pada proses ini menilai bahwa proses TI dan proses bisnis TI sesuai dengan undang-undang, peraturan dan persyaratan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kontrak. Memperoleh keyakinan bahwa persyaratan telah diidentifikasi dan dipenuhi.

2.7 APO07 – *Manage Human Resources*

(Novita, Nugroho, dan Sumaryono, 2014) Proses *manage human resources* berfokus dalam memastikan penempatan, penataan, keputusan, dan keterampilan sumber daya manusia yang optimal. Hal ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab, rencana pembelajaran dan pengembangan, dan ekspektasi kinerja yang didukung oleh staf-staf/ yang kompeten. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan pencapaian untuk proses APO07. Dalam proses ini mengandung beberapa praktek manajemen (*management practices*) yang meliputi:

1. APO07.01 (*Maintain adequate and appropriate staffing*)
Mengevaluasi kebutuhan kepegawaian secara teratur atau perubahan mayoritas pada perusahaan atau operasional atau lingkungan TI untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki sumber daya manusia yang cukup untuk mendukung tujuan dan sasaran perusahaan meliputi sumber daya manusia internal maupun eksternal.
2. APO07.02 (*Identify key IT personnel*)
Mengidentifikasi personil kunci TI dan meminimalkan ketergantungan pada satu individu saja untuk melaksanakan pekerjaan kritis melalui *knowledge capture* (dokumentasi), berbagi informasi atau pengetahuan, perencanaan sukses dan menyediakan staf cadangan.
3. APO07.03 (*Maintain the skills and competencies of personel*)
Secara teratur mendefinisikan dan mengelola ketrampilan dan kompetensi yang dibutuhkan oleh personil. Memastikan bahwa personil memiliki kompetensi untuk memenuhi peran mereka atas dasar pendidikan, pelatihan dan pengalaman serta memastikan bahwa kompetensi yang dimiliki terus terpelihara dengan cara kualifikasi dan program sertifikasi mana yang sesuai. Memberikan pelatihan dan kesempatan kepada karya wanuntuk memelihara pengetahuan, ketrampilan dan kompetensi pada tingkatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan yang berkelanjutan.
4. APO07.04 (*Evaluate employee job performance*)
Lakukan evaluasi kinerja secara tepat waktu dan teratur terhadap tujuan individu yang berasal dari apa yang ingin dicapai oleh perusahaan, standar yang telah ditetapkan, tanggung jawab dari pekerjaan yang spesifik, serta ketrampilan dan kerangka kerja kompetensi. Karyawan harus menerima pelatihan performa dan perilaku.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. APO07.05 (*Plan and track the usage of IT and business human resource*)
Memahami dan menelusuri kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan serta sumber daya manusia TI dengan tanggung jawab untuk TI perusahaan. Mengidentifikasi kekurangan dan memberikan masukan ke sumber perencanaan, perusahaan dan sumber rencana proses perekrutan TI.
6. APO07.06 (*Manage contract staff*)
Pastikan bahwa konsultan dan tenaga kerja kontrak yang mendukung operasional perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan terkait TI dan mematuhi kebijakan perusahaan serta memenuhi kesepakatan pada persyaratan kontrak.

2.9 Capability Level

(Khaerunisah dkk., n.d.) *capability Level* merupakan sebuah model untuk menggambarkan bagaimana setiap proses berjalan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. indikator kapabilitas adalah kemampuan dalam meraih tingkat kapabilitas yang yang ditingkatkan oleh atribut proses.

2.9 Sejarah PTIPD

Unit pelaksana teknis komputer dan sistem informasi UIN Suska Riau pada awalnya berdiri bernama Pusat Komputer (PUSKOM). Berdirinya pusat komputer ide awalnya berdasarkan dari Rencana Induk Pengembangan Teknologi Informasi (RIPTI) yang disusun dengan tujuan menterjemahkan rencana strategis UIN Suska Riau, menjadi kegiatan operasional bidang teknologi informasi, untuk meningkatkan kualitas pendidikan, pengajaran, dan penelitian serta pengabdian masyarakat. Pusat komputer berdiri pada tahun 2006 berdasarkan surat keputusan Rektor UIN Suska nomor: 201/R/2006 tanggal 27 Juli 2006.

Pada tahun 2008, Pusat Komputer UIN Suska Riau memperoleh fasilitas sarana dan prasarana melalui bantuan IDB UIN Suska berupa gedung pusat komputer 3 lantai yang dilengkapi dengan peralatan-peralatan teknis. Peralatan-peralatan tersebut diharapkan dapat mendukung kegiatan operasional. Sejalan dengan meluasnya penggunaan internet sebagai jaringan global, UIN Suska Riau berhasil memperoleh hibah pemerintah pusat untuk membangun jaringan kampus menggunakan kabel *fiber optic* (FO) untuk menghubungkan gedung-gedung utama di Kampus UIN Suska Riau yaitu Gedung Rektorat, Gedung Pusat Komputer, dan Gedung Perpustakaan.

Pada periode dibawah kepemimpinan Benny Sukma Negara, MT, Pusat Komputer (PUSKOM) telah berganti nama menjadi Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) serta membangun infrastruktur jaringan kampus wireless



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan bandwidth 2,5 Mbps. Jaringan *wireless* tersebut mulai digunakan oleh civitas akademik UIN dan digunakan untuk aplikasi dan sistem informasi di dalam kampus. Pusat Komputer juga telah menyediakan server untuk keperluan penyimpanan data, selain itu pihak PTIPD juga membangun pusat layanan *Customer Care Center* (C3) sebagai wadah untuk mengajukan keluhan terkait dengan *billing*, kemahasiswaan, pegawai, serta yang berkaitan dengan kegiatan yang berhubungan dengan pangkalan data.

Berdasarkan peraturan menteri agama republik indonesia nomor 9 tahun 2013 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, pusat teknologi informasi dan pangkalan data merupakan salah satu unit pelaksana teknis. Pusat teknologi informasi dan pangkalan data mempunyai tugas mengelola dan mengembangkan sistem informasi manajemen, pengembangan dan pemeliharaan jaringan dan aplikasi, pengelolaan basis data, pengembangan teknologi lainnya dan kerjasama jaringan.

Pusat komputer UIN Suska Riau bertujuan untuk menjadi pusat pengembangan dan pelayanan teknologi informasi untuk seluruh civitas akademika UIN Suska Riau. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) menetapkan suatu acuan untuk mewujudkan layanan teknologi informasi dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) dalam layanan yang ada, baik layanan akademik maupun non akademik.

2.9.1 Visi dan Misi PTIPD

Dengan mengacu pada arah pengembangan jangka panjang UIN Suska Riau maka visi, misi, tujuan dan sasaran Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD) adalah sebagai berikut:

1. Visi Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD)
Menjadikan Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD) sebagai pusat penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi demi mewujudkan UIN Suska sebagai *world class university*.
2. Misi Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD)
Bidang Pendidikan dan Pengajaran:
 - (a) Menyediakan layanan internet yang stabil dan cepat untuk seluruh civitas akademika.
 - (b) Menyediakan aplikasi *e-learning* dan pendukungnya untuk seluruh civitas akademika UIN Suska. Mengelola *media center* sebagai pusat informasi yang ada di UIN Suska.
 - (c) Menyelenggarakan pelatihan di bidang teknologi informasi yang ada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di UIN Suska.

- (d) Menyediakan server untuk pengolahan data yang terintegrasi bagi aplikasi-aplikasi yang ada di lingkungan UIN Suska.

Bidang Penelitian, memfasilitasi penelitian-penelitian yang terkait dengan teknologi informasi.

Bidang Pengabdian Masyarakat.

2.9.2 Tujuan PTIPD

1. Meningkatkan kualitas layanan internet untuk semua civitas akademika UIN Suska.
2. Menjadi bank data untuk seluruh aplikasi dan sistem informasi yang ada di UIN Suska.
3. Mengembangkan sistem informasi dan *website* untuk membantu kegiatan manajemen di lingkungan UIN Suska.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan pelatihan dengan standar nasional dan internasional untuk mahasiswa dan dosen.
5. Menyediakan layanan e-jurnal untuk mempermudah akses jurnal nasional maupun jurnal berlangganan.

2.9.3 Manfaat PTIPD

1. Terciptanya layanan internet yang stabil dan cepat untuk semua civitas akademika UIN Suska.
2. UIN Suska memiliki sistem informasi untuk membantu kegiatan manajemen.
3. Terciptanya sumberdaya manusia yang ahli di bidang teknologi informasi.
4. Meningkatnya kualitas lulusan UIN Suska terutama di bidang teknologi informasi.
5. Meningkatnya penelitian-penelitian yang dilakukan oleh dosen maupun mahasiswa terutama di bidang teknologi informasi.

2.9.4 Sasaran PTIPD

1. Terciptanya layanan internet yang stabil dan cepat untuk semua civitas akademika UIN Suska.
2. UIN Suska memiliki sistem informasi untuk membantu kegiatan manajemen.
3. Terciptanya sumberdaya manusia yang ahli di bidang teknologi informasi.
4. Meningkatnya kualitas lulusan UIN Suska terutama di bidang teknologi informasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

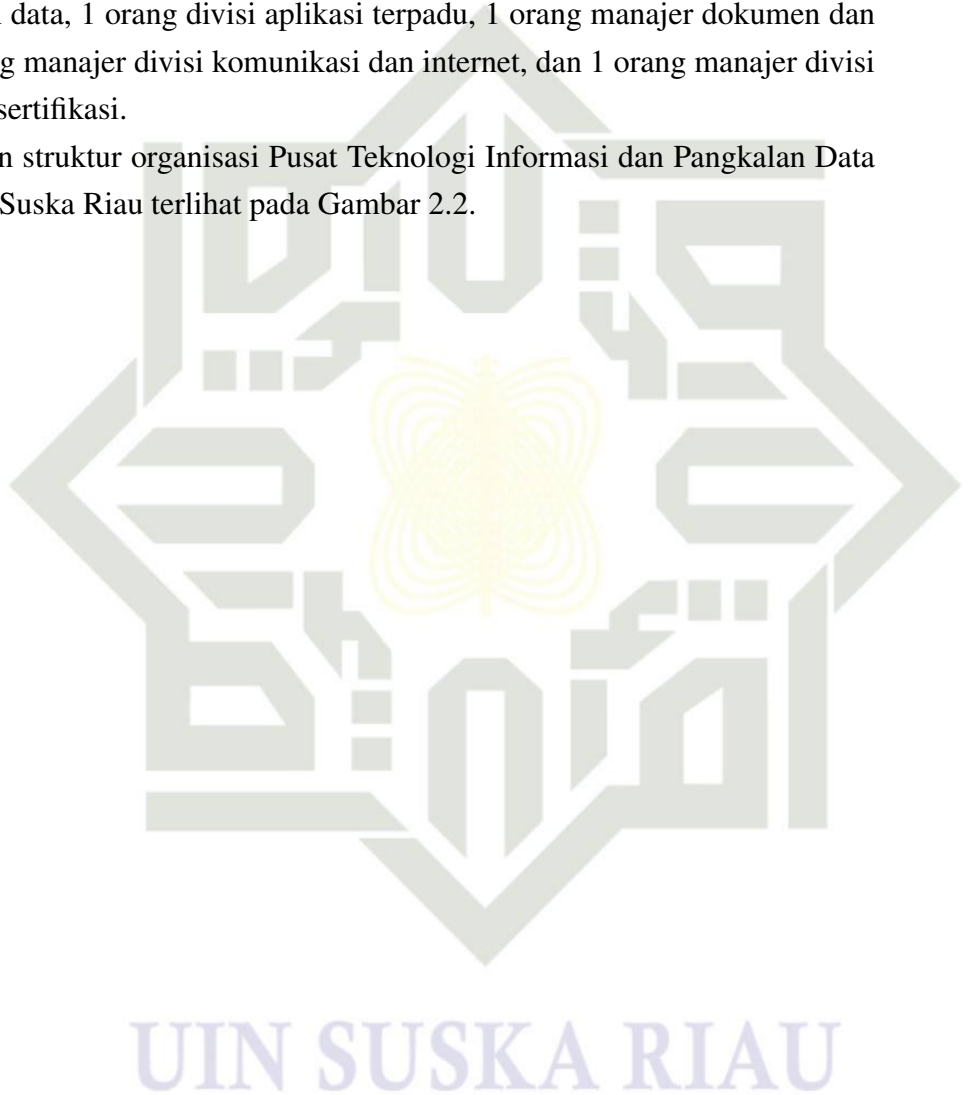
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Meningkatnya penelitian-penelitian yang dilakukan oleh dosen maupun mahasiswa terutama di bidang teknologi informasi.

2.9.5 Struktur Organisasi

Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) saat ini memiliki 9 orang pegawai tetap yang terdiri dari 1 orang kepala, 1 orang koordinator divisi, 1 orang manajer divisi administrasi umum, 1 orang manajer divisi keuangan, 1 orang manajer divisi infrastruktur jaringan, 1 orang manajer divisi system jaringan dan pangkalan data, 1 orang divisi aplikasi terpadu, 1 orang manajer dokumen dan konten, 1 orang manajer divisi komunikasi dan internet, dan 1 orang manajer divisi pelatihan dan sertifikasi.

Adapun struktur organisasi Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau terlihat pada Gambar 2.2.

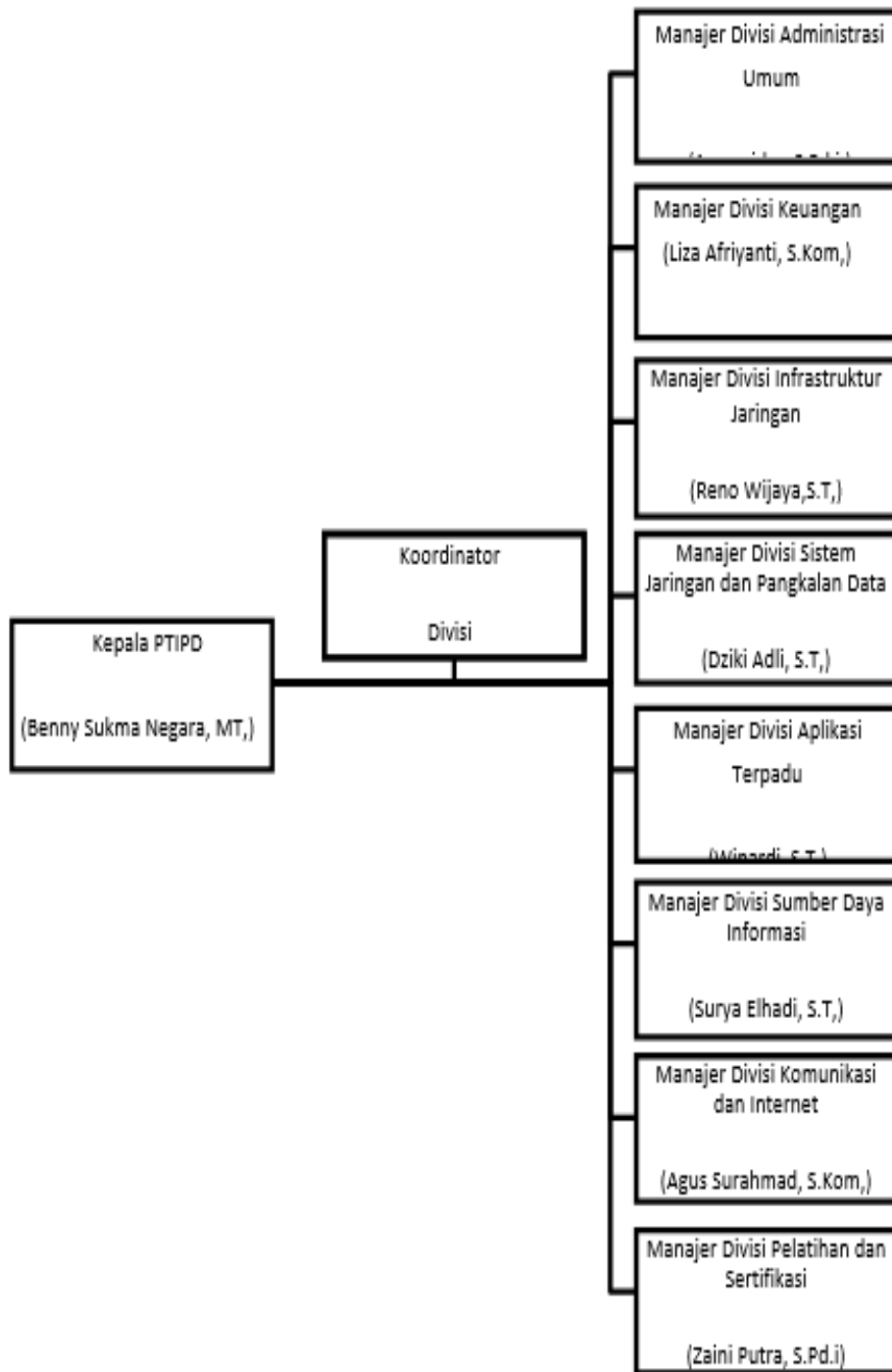


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Struktur Organisasi PTIPD

2.2.6 Peranan dan Tugas Pokok Struktur

Berikut merupakan rincian dan deskripsi dari peranan dan tugas pokok berdasarkan pada struktur organisasi PTIPD UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

- Kepala: Benny Sukma Negara, M.T

Kepala memiliki tugas pokok yaitu bertanggung jawab penuh terhadap selu-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ruh proses yang ada dan tata kelola Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (TIPD). Adapun mencakup yaitu perencanaan, realisasi, operasional, pemeliharaan, monitoring dan evaluasi.

Koordinator Divisi: Supriadi, S.Kom

Koordinator Divisi memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Melakukan koordinasi terhadap proses tata kelola Teknologi Informasi dan Pangkalan Data mencakup perencanaan, realisasi, operasional, pemeliharaan, monitoring dan evaluasi sesuai dengan arah kebijakan kepala PTIPD, bekerja sama dengan divisi-divisi yang berada dalam struktur organisasi PTIPD.
- (b) Melakukan review dan pelaporan berkala atas implementasi inisiatif Teknologi Informasi dan Pangkalan Data tiap-tiap divisi.
- (c) Memastikan tidak terjadinya tumpang tindih inisiatif teknologi informasi dan pangkalan data (TIPD).
- (d) Memastikan implementasi TIPD sesuai dengan spesifikasi teknis yang dibutuhkan berdasarkan azas efisiensi dan efektifitas.
- (e) Memastikan keberlangsungan dan kualitas aspek teknis operasional TIPD.
- (f) Mengkoordinasi pemeliharaan aset-aset PTIPD.
- (g) Memberikan masukan atas implementasi TIPD, khususnya kualitas operasional sistem TIPD.

3. Manajer Divisi Administratoristrasi Umum: Asmanidar, S.Pd,i

Manajer Divisi Administratoristrasi Umum memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Membuat dokumen perencanaan terkait Administratoristrasi umum, termasuk didalamnya Pedoman Operasional Kegiatan(POK) dibawah arahan kepala PTIPD, bekerja sama dengan Koordinator Divisi, dan Manajer Divisi.
- (b) Melaksanakan operasional Administratoristrasi persuratan, agenda kegiatan, penyebaran informasi, pelaporan kegiatan.

4. Manajer Divisi Keuangan: Liza Afriyyanti, S.Kom

Manajer Divisi memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Melaksanakan operasional Administratoristrasi dann laporan keuangan.
- (b) Memastikan proses Administrasi keuangan dilakukan secara lengkap dan akuntabel.

5. Manajer Divisi Infrastruktur Jaringan: Reno Niki Wijaya, ST



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manajer Divisi Infrastruktur Jaringan memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Membuat perencanaan inisiatif Infrastruktur Jaringan yang dituangkan dalam rencana jangka pendek, menengah dan strategis.
- (b) Memastikan perencanaan inisiatif Infrastruktur Jaringan selaras dengan arah rencana strategis PTIPD.
- (c) Melaksanakan kegiatan operasional dan pemeliharaan:
 - i. *Local Area Network*
 - ii. *Wireless Network*
 - iii. *Fiber Optic Network*
 - iv. *Internal Internet Connection*
 - v. *Network Technical Support*
 - vi. Kelistrikan dan Cadangan Sumberdaya

6. Divisi Sistem Jaringan dan Pangkalan Data: Dziki Adli, ST

Divisi Sistem Jaringan dan Pangkalan Data memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Membuat perencanaan inisiatif Sistem jaringan dan Pangkalan Data yang dituangkan dalam rencana jangka pendek, menengah dan strategis.
- (b) Memastikan perencanaan inisiatif Pangkalan Data selaras dengan arah rencana strategis PTIPD.
- (c) Melaksanakan kegiatan operasional dan pemeliharaan:
 - i. *Network Server*
 - ii. *Network Operating System*
 - iii. *Network Security System*
 - iv. *Network Monitoring System*
 - v. *Network Configuration*
 - vi. *Internet Connection: UIN Sultan Syarif Kasim Riau*
 - vii. *Provider*
 - viii. *Data Center*
 - ix. *Data Security System*
 - x. *Data Backup and Recovery*
 - xi. *Data Monitoring System*
 - xii. *Storage System*

7. Manajer Divisi Aplikasi Terpadu: Winardi, ST

Manajer Divisi Aplikasi Terpadu memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Membuat perencanaan inisiatif Aplikasi Terpadu yang dituangkan dalam rencana jangka pendek, menengah dan strategis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (b) Memastikan perencanaan inisiatif Aplikasi Terpadu selaras dengan arah rencana strategis PTIPD.
- (c) Mengkoordinir perancangan arsitektur data dan arsitektur aplikasi terpadu.
- (d) Mengkoordinir implementasi aplikasi terpadu.
- (e) Membuat standarisasi kerangka kerja (*framework*) pengembangan aplikasi terpadu.
- (f) Membuat dokumentasi *Software Development Life Cycle* (SDLC) Aplikasi Terpadu.
- (g) Melakukan pemeliharaan aplikasi terpadu secara berkala.
- (h) Memastikan proses sosialisasi, alih teknologi dan alih budaya aplikasi terpadu dapat terlaksana dengan baik bekerja sama dengan pengguna akhir (*end user*).

8. Manajer Divisi Sumber Daya Informasi: Surya Elhadi, S.T
Manajer Divisi Sumber Daya Informasi memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Memastikan perencanaan inisiatif Dokumen dan Sumber Daya Informasi selaras dengan arah rencana strategis PTIPD.
- (b) Memastikan perencanaan inisiatif Aplikasi Terpadu selaras dengan arah rencana strategis PTIPD.
- (c) Melaksanakan kegiatan operasional dan pemeliharaan:
 - i. *Official Website Content*
 - ii. *Digitized Document*
 - iii. *Learning Portal*
 - iv. *Repository Data*
 - v. *Research Portal*
 - vi. *Training Portal*
 - vii. *E-Journal*
 - viii. *Data Mining*
 - ix. *Social Media*
 - x. *Broadcasting*
 - xi. *Multimedia Data*

9. Manajer Divisi Komunikasi dan Internet: Agus Surahmad, S.Kom
Manajer Divisi Komunikasi dan Internet memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Membuat perencanaan inisiatif Komunikasi dan Internet yang dituangkan dalam rencana jangka pendek, menengah dan strategis.
- (b) Memastikan perencanaan inisiatif Komunikasi dan Internet selaras de-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ngan arah rencana strategis PTIPD.

- (c) Melaksanakan kegiatan operasional dan pemeliharaan:

- i. *Web Hosting Service*
- ii. *Internet Access User*
- iii. *Email Service*
- iv. *Logger System*
- v. *Voice Over IP*
- vi. *PABX*
- vii. *Campus Telephone Services*
- viii. *Internet Facsimile*
- ix. *Messenger System*
- x. *Video Conference System*
- xi. *Portal Service*
- xii. *Electronic Dropbox*
- xiii. *Helpdesk/Call Center/Customer Care*
- xiv. *User Billing System*
- xv. *Customer care center*

10. Manajer Divisi Pelatihan dan Sertifikasi: Zaini Putra, S.Pdi

Manajer Divisi Pelatihan dan Sertifikat memiliki tugas pokok sebagai berikut:

- (a) Membuat perencanaan inisiatif Pelatihan dan Sertifikasi yang di-tuangkan dalam rencana jangka pendek, menengah dan strategis.
- (b) Memastikan perencanaan inisiatif Pelatihan dan Sertifikasi selaras dengan arah rencana strategis PTIPD.
- (c) Mengkoordinir kegiatan magang, kerja praktek, penelitian yang melibatkan siswa, mahasiswa, dosen.
- (d) Mengkoordinir pengelolaan laboratorium.
- (e) Melaksanakan kegiatan pelatihan dan sertifikasi yang mencakup:
 - i. *Basic Training*
 - ii. *Professional and Vendor Certified Training*
 - iii. *E-Learning System*
 - iv. *Distance Learning System*
 - v. *Online Course System*
 - vi. *Learning Instructional Technology*
 - vii. *User Training Center*
 - viii. *Multimedia Center Service*
 - ix. *Learning Instructional Knowledge Management System*

2.9.7

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu oleh Ummy Permata Hakim dan Dedi Darwis
Tabel 2.1 merupakan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ummy Permata Hakim dan Dedi Darwis.

Tabel 2.1. Penelitian Ummy Permata Hakim dan Dedi Darwis

Nama Peneliti	Ummy Permata Hakim dan Dedi Darwis
Judul	Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (Emis) menggunakan <i>Framework</i> Cobit 5PT Tdm Bandar Lampung
Tahun	2016
Kesimpulan	Hasil analisis penyebaran kuesioner menghasilkan nilai rata-rata, yaitu 3,761 pada proses EDM04, APO08, BAI08, DSS06, dan MEA03 yang berarti bahwa aplikasi EMIS pada PT Tunas Dwipa Matra Bandarlampung sudah dimonitor dan diukur dengan baik dan telah mencapai titik <i>manage and measurable</i> dalam tata kelola teknologi informasinya (Permata dan Dedi, 2016). Hasil evaluasi menemukan variasi antara kelima proses domain yang digunakan untuk menganalisis tata kelola teknologi informasinya pada proses EDM04, APO08, BAI08, DSS06, dan MEA03 dikategorikan kedalam level 4 (<i>manage and measurable</i>) yang berarti bahwa proses bisnis sudah dimonitor dan diukur dengan baik

2. Penelitian terdahulu oleh Hendri,S.Kom,M.S.I
Tabel 2.2 merupakan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendri,S.Kom,M.S.I.

Tabel 2.2. Penelitian Hendri,S.Kom,M.S.I

Nama Peneliti	Hendri,S.Kom,M.S.I
Judul	<i>Assessment</i> Tingkat Kapabilitas Sumber Daya Layanan Akademik Menggunakan Kerangka Kerja (<i>Framework</i>) Cobit 5 <i>Process Assessment Model</i> (PAM) Pada Stikom Dinamika Bangsa Jambi
Tahun	2016
Kesimpulan	Dalam penilaian terdapat hal yang menjadi point penting untuk di jadikan pengembangan sehingga perlu untuk membuat daftar keluaran proses yang belum sempurna untuk standar level, yaitu antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.

Penelitian terdahulu oleh Hendri,S.Kom,M.S.I

Tabel 2.2 merupakan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendri,S.Kom,M.S.I.

Tabel 2.2. Penelitian Hendri,S.Kom,M.S.I

Nama Peneliti	Hendri,S.Kom,M.S.I
Judul	<i>Assessment</i> Tingkat Kapabilitas Sumber Daya Layanan Akademik Menggunakan Kerangka Kerja (<i>Framework</i>) Cobit 5 <i>Process Assessment Model</i> (PAM) Pada Stikom Dinamika Bangsa Jambi
Tahun	2016
Kesimpulan	Dalam penilaian terdapat hal yang menjadi point penting untuk di jadikan pengembangan sehingga perlu untuk membuat daftar keluaran proses yang belum sempurna untuk standar level, yaitu antara lain:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Penelitian Hendri,S.Kom,M.S.I (Tabel lanjutan...)

Nama Peneliti	Hendri,S.Kom,M.S.I
	1) Untuk Proses EDM04 – <i>Ensure Resource Optimisation</i> : Sebaiknya STIKOM Dinamika Bangsa menyediakan <i>Guiding Principle for Enterprise Architecture</i> , panduan untuk prinsip dasar pengembangan <i>Enterprise Arsitektur Planning</i> . 2) Untuk Proses APO07 (<i>Manage Human Resources</i>). Sebaiknya STIKOM Dinamika Bangsa membuat <i>process definition</i> dan <i>process deployment</i> berupa SOP yang menjadi syarat untuk penilaian level 3 dengan mengacu pada ketentuan COBIT 5 PAM (<i>Process Assessment Model</i>)

3. Penelitian terdahulu oleh Noorhasanah, Wing Wahyu Winarno dan Dani Adhipta
 Tabel 2.3 merupakan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noorhasanah, Wing Wahyu Winarno dan Dani Adhipta.

Tabel 2.3. Penelitian Noorhasanah, Wing Wahyu Winarno dan Dani Adhipta

Nama Peneliti	Noorhasanah, Wing Wahyu Winarno dan Dani Adhipta
Judul	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis <i>Framework Cobit 5</i>
Tahun	2015
Kesimpulan	Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian penting dari tata kelola organisasi secara keseluruhan. Agar penerapannya berhasil dengan baik harus dilakukan perencanaan implementasi yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan organisasi.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.3 Penelitian Noorhasanah, Wing Wahyu Winarno dan Dani Adhipta (Tabel lanjutan...)

Nama Peneliti	Noorhasanah, Wing Wahyu Winarno dan Dani Adhipta
	<p>Penelitian ini menganalisis potensi dan status pengelolaan TI di organisasi, Hasilnya berupa rekomendasi tata kelola spesifik pada proses TI yang di anggap penting untuk mendukung kegiatan-kegiatan organisasi dan memberikan masukan agar investasi TI yang dimilikinya mempunyai model pengelolaan yang berstandar Internasional, dan menjadikannya <i>enabler</i> tercapainya tujuan visi misi organisasi. Rencana penerapan meliputi evaluasi kondisi yang berjalan, penentuan kondisi yang ingin dicapai, penentuan prioritas proses TI yang dianggap penting bagi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. COBIT 5 merupakan sebuah standar tata kelola TI yang bersifat generik sehingga pengembangannya dapat berbeda-beda untuk setiap organisasi</p>

4. Penelitian terdahulu oleh Fatjrin Riskia pratiwi Sarwono
Tabel 2.4 merupakan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fatjrin Riskia pratiwi Sarwono.

Tabel 2.4. Penelitian Fatjrin Riskia pratiwi Sarwono

Nama Peneliti	Fatjrin Riskia pratiwi Sarwono
Judul	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan <i>Framework</i> Cobit 5 Fokus Pada Proses <i>Manage Relationship</i> (APO 08) Studi Kasus PT Oto Mutiartha
Tahun	2014
Kesimpulan	Berdasarkan hasil perhitungan, PT. OTO Mutiartha saat ini adalah 2,76% sedangkan target <i>capability level</i> adalah 4.00, maka terdapat <i>gap</i> 1,2 sebesar yang terjadi di perusahaan

5. Penelitian terdahulu oleh Alsri Windra Doni
Tabel 2.5 merupakan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alsri Windra Doni.

Tabel 2.5. Penelitian Alsri Windra Doni

Nama Peneliti	Alsri Windra Doni
Judul	Evaluasi SDM Sistem Informasi Akademik Poltekkes Kemenkes Padang Menggunakan <i>Framework</i> COBIT 5
Tahun	2017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.5 Penelitian Alsri Windra Doni (Tabel lanjutan...)

Nama Peneliti	Alsri Windra Doni
Kesimpulan	Hasil penilaian tingkat kapabilitas proses APO07 tentang pengelolaan sumber daya manusia TI dalam mengelola sumber daya manusia TI masih rendah. Hasil penilaian tingkat kapabilitas proses APO07 belum mampu mencapai level 1, hanya berada pada posisi <i>Partially Achieved</i> (Alsri, 2017).

Penelitian terdahulu oleh Daniel Pranata

Tabel 2.6 merupakan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daniel Pranata.

Tabel 2.6. Penelitian Daniel Pranata

Nama Peneliti	Daniel Pranata
Judul	Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Operasional Penggunaan IT Pada Sistem Informasi Geografis Pergudangan Dengan Cobit 4.1
Tahun	2018
Kesimpulan	Berdasarkan hasil analisis dan penilaian yang dilakukan, didapatkan nilai tingkat kapabilitas pada proses domain PO07 manajemen Sumber daya Manusia TI berada pada level 1 – <i>Performed Process</i> dengan pencapaian sebesar 80,00% dengan nilai <i>rating Largely Achieved</i> (L) atau tercapai sebagian besar. Untuk proses domain AI04 manajemen operasional dan penggunaan IT sistem informasi geografis pergudangan didapatkan hasil tingkat kapabilitas juga berada pada level 1 - <i>performed</i> dengan pencapaian tata kelola sebesar 70,00% dengan nilai <i>rating Largely Achieved</i> (L) atau tercapai sebagian besar.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

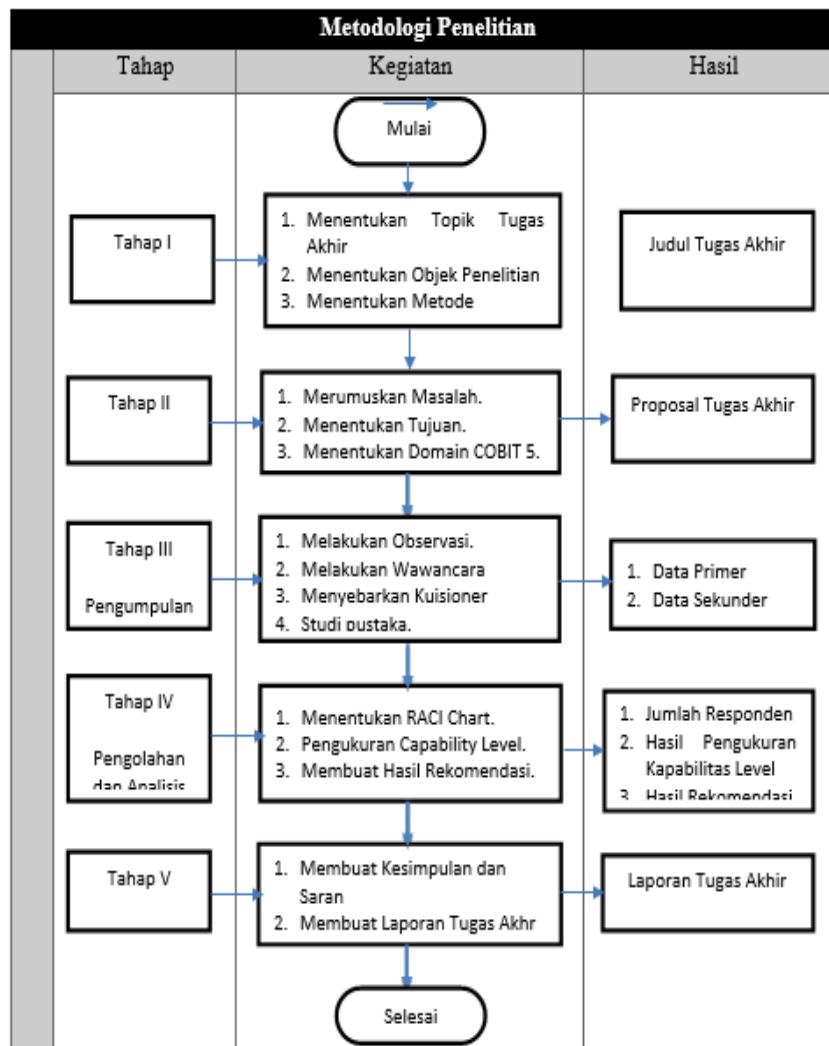
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alur Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tahap yang di lakukan seperti yang terdapat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi penelitian

3.2 Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan ini kegiatan yang dilakukan adalah:

- Menentukan Topik Tugas Akhir

Kegiatan pertama yang dilakukan adalah menentukan topik permasalahan yang akan dibahas pada penelitian tugas akhir ini. Adapun topik dalam penelitian tugas akhir ini adalah bagaimana menganalisis dan mengukur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*Capability Level*) Untuk menganalisis pengelolaan teknologi informasi yang baik, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat membantu dalam pelaksanaan pengelolaan TI. Adapun kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Framework* COBIT 5.

2. Menentukan Objek Penelitian

Kegiatan kedua dalam tahapan pendahuluan ini adalah menentukan objek penelitian. Dengan berbagai pertimbangan, maka lokasi yang dipilih adalah Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) Uin Suska Riau.

3. Menentukan Metode

Langkah selanjutnya adalah menentukan metode analisis yang akan digunakan. Adapun untuk penelitian ini digunakan *Framework* COBIT 5. Domain COBIT 5 yang akan digunakan diketahui setelah dilakukannya wawancara dengan mengetahui permasalahan saat ini. Berdasarkan permasalahan yang ada maka dipilihlah proses domain COBIT 5 yaitu APO7 – manajemen sumber daya manusia (*manage human resources*).

3.3 Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Masalah

Mengamati dan merumuskan permasalahan yang terjadi pada PTIPD Uin Suska Riau. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur kapabilitas level sumber daya manusia dan operasional penggunaan layanan IRAISE pada PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) PTIPD UIN Suska Riau.

2. Penentuan Tujuan

Untuk mengukur tingkat kapabilitas pengelolaan sehingga dapat mengetahui tingkatan kapabilitas tata kelola TI pada aspek Manajemen SDM TI di masing-masing proses COBIT 5 yang dipilih. Memberikan rekomendasi perbaikan terkait manajemen SDM IT agar kinerja sistem yang ada saat ini bisa berjalan lebih baik.

3. Menentukan Domain COBIT 5

Terdapat 37 proses tata kelola dan manajemen dalam COBIT 5. Domain yang digunakan pada penelitian ini adalah domain APO 07 *Manage Human Resource*. Domain ini berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia dan menjelaskan tentang pendekatan terstruktur untuk memastikan struktur yang optimal, penempatan hak keputusan dan keterampilan sumber daya manusia.

3.4 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap perencanaan. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati keadaan sesuai dengan topik yang akan dibahas. Pada tahap ini penulis akan melakukan survei langsung dan melakukan magang selama dua bulan di PTIPD untuk melihat dan mengamati Sistem yang sedang berjalan, proses sistem, permasalahan yang pernah dialami dan bagaimana solusi yang diinginkan oleh pihak PTIPD Uin Suska Riau.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada staff pengelola teknologi informasi Kepala memiliki tugas pokok yaitu bertanggung jawab penuh terhadap seluruh proses yang ada dan tata kelola Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) yaitu Benny Sukma Negara. Hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran A

3. Penyebaran Kuisisioner

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner ini adalah data primer, yaitu data yang berasal langsung dari objek penelitian yang digunakan untuk menganalisis Kapabilitas Level (Capability Level) kinerja sistem informasi PTIPD dapat dilihat dari Gambar 3.2. Kuisisioner dapat dilihat pada Lampiran B

Rating Levels		
N	Not achieved	0 to 15% achievement
P	Partially achieved	>15% to 50% achievement
L	Largely achieved	>50% to 85% achievement
F	Fully achieved	>85% to 100% achievement

Gambar 3.2. Rating Levels

(a) N (*Not achieved*/tidak tercapai)

Dalam kategori ini tidak ada atau hanya sedikit bukti atas pencapaian atribut proses tersebut. *Range* nilai yang diraih pada kategori ini berkisar 0-15%.

(b) P (*Partially achieved*/tercapai sebagian)

Dalam kategori ini terdapat beberapa bukti mengenai pendekatan, dan beberapa pencapaian atribut atas proses tersebut. *Range* nilai yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diraih pada kategori ini berkisar 15-50%.

- (c) L (*Largely achieved*/secara garis besar tercapai)

Dalam kategori ini terdapat bukti atas pendekatan sistematis, dan pencapaian signifikan atas proses tersebut, meski mungkin masih ada kelemahan yang tidak signifikan. *Range* nilai yang diraih pada kategori ini berkisar 50-85%.

- (d) F (*Fully achieved*/tercapai penuh)

Dalam kategori ini terdapat bukti atas pendekatan sistematis dan lengkap, dan pencapaian penuh atas atribut proses tersebut. Tidak ada kelemahan terkait atribut proses tersebut. *Range* nilai yang diraih pada kategori ini berkisar 85-100%.

4. Studi Pustaka

Peneliti mengumpulkan data dengan cara mencari sumber untuk mendapatkan teori yang digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan baik dari buku, jurnal, *paper* maupun literatur -literatur yang sesuai dan mendukung.

3.5 Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah:

1. Perhitungan *Capability Level*

Memberikan penjelasan mengenai hasil pengukuran yang telah dilakukan dalam bentuk grafik dan tabel dengan disertai penjelasan. Pengukuran *capability level* dilakukan berdasarkan jawaban responden pada kuesioner yang di sebar. Penilaian *capability level* terbagi menjadi level-level sebagai berikut:

- (a) *Incomplete Process - level 0*

Merupakan proses yang tidak lengkap, dimana proses ini hanya terdapat sedikit sekali bukti atau bahkan tidak memiliki bukti sama sekali dalam hal pencapaian dari tujuan proses.

- (b) *Performed Process – level 1*

Merupakan proses yang dijalankan. Proses yang dilakukan sudah mencapai tujuan.

- (c) *Managed Process – level 2*

Proses yang sudah mencapai tujuan diimplementasikan dengan lebih teratur, dijalankan, dikontrol, dan dikelola dengan tepat.

- (d) *Established Process – level 3*

Proses diimplementasikan secara teratur yang selanjutnya sudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhasil ditetapkan dan sudah mencapai hasil yang diharapkan.

(e) *Predictable process – level 4*

Proses ini dapat memprediksi. Proses yang berjalan dioperasikan dengan batasan yang telah ditentukan agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan.

(f) *Optimising process – level 5*

Proses ini merupakan proses optimasi dimana proses yang telah berjalan dilakukan peningkatan berkelanjutan sebagai usaha pemenuhan baik dimasa sekarang maupun dimasa depan dari tujuan bisnis.

(g) *Membuat Hasil Rekomendasi*

Setelah proses pengumpulan data, pengolahan dan analisa dilakukan, selanjutnya membuat rekomendasi berdasarkan pada tingkat kapabilitas yang dicapai, dan memberikan sebuah solusi untuk pemecahan permasalahan terkait IRAISE pada PTIPD.

3.6 Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan dokumentasi dari hasil tahapan yang telah dilakukan sebelumnya. Kegiatan yang dilakukan adalah:

1. *Kesimpulan dan Saran*

Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapatkan.

2. *Membuat Laporan Tugas Akhir*

Membuat laporan tugas akhir dari awal hingga akhir.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5 PENUTUP

Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan:

- Pencapaian level 1 memiliki ketercapaian sebesar 66.46% yang berarti skala ketercapaian diposisi *Largely Achieved* (L). Level 2 memiliki ketercapaian sebesar 69.22% dan level 3 memiliki ketercapaian sebesar 67.56% yang berarti skala ketercapaian keduanya diposisi *Largely Achieved* (L). Level 4 memiliki ketercapaian sebesar 62.06% dan Level 5 memiliki ketercapaian sebesar 61.46% yang berarti skala ketercapaian diposisi *Largely Achieved* (L). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan dilaksanakan sebagian kecil. Kriteria telah tercapai sebagian, telah terdapat beberapa fakta atau bukti mengenai kriteria yang telah dicapai.
- Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh PTIPD Uin Suska Riau proses APO07 Sumber daya Manusia TI dalam mencapai target tingkat kapabilitas di level 1 adalah penjadwalan kegiatan pelatihan, sharing informasi dan pemenuhan kompetensi dilakukan dengan mendorong adanya pelatihan dan pendidikan sertifikasi serta melakukan internal dan eksternal rekrutmen. Kemudian kegiatan penjadwalan *training* secara reguler kepada SDM yang baru agar dapat menyesuaikan *work product* dengan kebutuhan, selain itu untuk staff senior agar diberikan dokumentasi evaluasi yang memadai. Kegiatan audit terhadap aktifitas staffnya juga harus dilakukan agar sesuai dengan standar proses dan dapat di evaluasi kedepannya. Selanjutnya penambahan staff IT yang bertanggung jawab di bidang IRAISE dengan masing-masing *jobdesk* agar kinerja staff lebih terstruktur.
- Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh PTIPD pada level 3 adalah Penggunaan TI dalam mencapai target tingkat kapabilitas di level 3 dengan membuat SOP pengelolaan sistem informasi di PTIPD yang di dokumentasikan dalam bentuk cetak ataupun elektronik. Kemudian memberikan materi training kepada SDM yang baru agar dapat menyesuaikan *work product* dengan kebutuhan.

Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan dalam penelitian di PTIPD dan digunakan sebagai pengembangan selanjutnya:

- Disarankan untuk meningkatkan level kapabilitas 3 (*Established Process*)



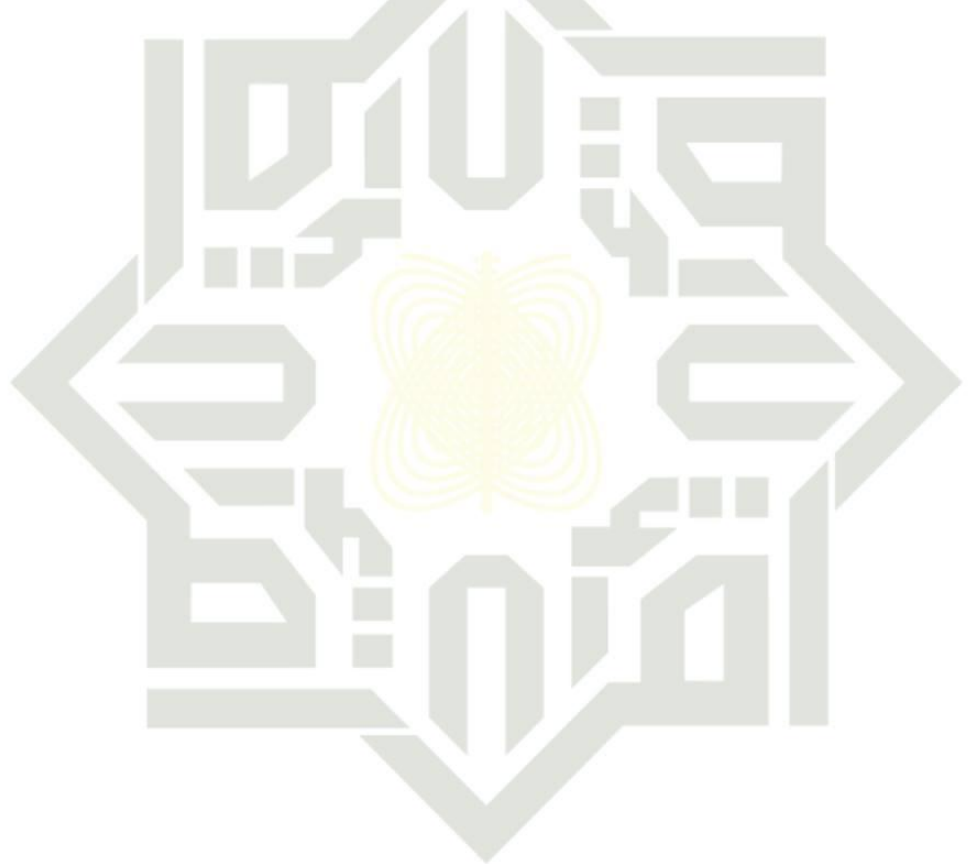
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

agar menjadi referensi lainnya.

Supaya rekomendasi perbaikan dapat berjalan dengan baik, langkah pertama yang harus diambil adalah mengedukasi Sumber Daya Manusia secara bertahap dalam memahami standar proses yang ada. Kemudian, melakukan pengamatan terhadap SOP (Standar Operasional Produk) yang mengatur seluruh kegiatan PTIPD agar kedepannya dokumen dapat menjadi bekal ke level 3.

Perlu adanya audit atau evaluasi secara berkala dengan target strategi perkembangan setiap tahunnya, dari sisi manajemen sumber daya manusia, dari prasarana operasional dan penggunaan IRAISE.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, F., dan Pambudi, A. (2012). Analisis kebutuhan stakeholder dalam rangka mengembangkan model tata kelola teknologi informasi dengan kerangka kerja cobit-5 pada perguruan tinggi. *Prosiding KNTI*.
- Asri, W. (2017). Evaluasi sdm sistem informasi akademik poltekkes kemenkes padang menggunakan framework cobit 5. *JURNAL RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(2), 146–152.
- Audit, I. S., Association, C., dan Isaca. (2012). *Cobit 5: Implementation*. ISACA.
- Farida, S. I., Fitroh, F., dan Rahajeng, E. (2014). Usulan model tata kelola teknologi informasi pada domain monitor, evaluate and assess dengan metode framework cobit 5. *STUDIA INFORMATIKA: JURNAL SISTEM INFORMASI*, 7(2).
- Hakim, A., Saragih, H., dan Suharto, A. (2014). Evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan framwork cobit. 5 di kementerian esdm. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 108–117.
- Khaerunisah, F. P., dkk. (n.d.). *Pengukuran capability level tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan framework cobit 5 (studi kasus: komisi pemilihan umum republik indonesia (kpu ri) pada biro teknis dan hubungan partisipasi masyarakat)* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Novita, R., Nugroho, E., dan Sumaryono, S. (2014). Penilaian tingkat capability tata kelola ti pada aspek manajemen sumber daya manusia. *SEMNASTEKNO-MEDIA ONLINE*, 2(1), 2–07.
- Permata, U., dan Dedi, D. (2016). Audit tata kelola teknologi informasi (emis) menggunakan framework cobit 5 pt. tdm bandar lampung. Dalam (Vol. 10, hal. 1–6).
- Pragita, C., Firdaus, Y., dan Perdana, E. (2014). Analisis audit sistem informasi pada domain apo (align, plan, and organise) manage quality dengan menggunakan cobit framework (studi kasus: Direktorat sistem informasi universitas telkom). *eProceedings of Engineering*, 1(1).
- Umar, H. (2002). *Evaluasi kinerja perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A**TRANSKRIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR**

Transkrip ini dibuat dalam rangka memenuhi data penelitian Tugas Akhir yang sedang dilakukan peneliti. Data ini didapatkan tanpa ada rekayasa dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

TOPIK : Sistem Komunikasi

TUJUAN : Evaluasi Pengukuran Sumber Manusia Manusia IT Terhadap Pengelolaan IRAISE menggunakan Cobit 5

PENELITI : Endang Setianingsih

NARASUMBER : Beni Sukma Negara, MT

JABATAN : Pimpinan

LOKASI : PTIPD Uin Suska Riau

Dengan ini dinyatakan bahwa wawancara yang terlampir, terbukti benar dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Tabel A.1. Transkrip Wawancara

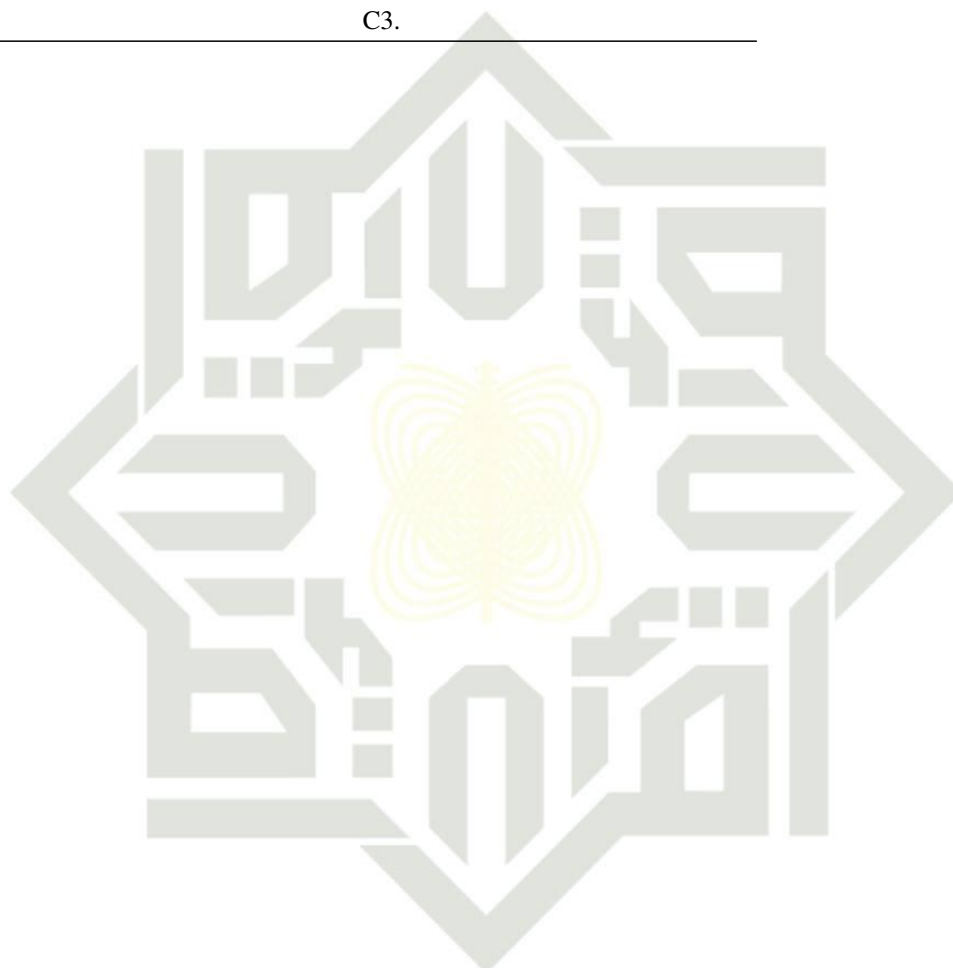
Pertanyaan	Jawaban
Apakah PTIPD mengevaluasi kebutuhan pegawai secara teratur?	PTIPD melakukan evaluasi kebutuhan pegawai namun tidak teratur, hanya mengikuti momentum yang dibutuhkan.
Apakah PTIPD menyediakan staf cadangan untuk melakukan suatu pekerjaan, atau hanya dikerjakan oleh satu pegawai saja?	PTIPD tidak menyediakan pegawai cadangan dalam mengerjakan setiap pekerjaan, jadi setiap pekerjaan sudah ada tanggung jawab masing-masing pegawai.
Apakah PTIPD memastikan pegawai memiliki kompetensi yang cukup untuk memenuhi peran mereka, dari segi pendidikan?	PTIPD mempunyai kompetensi yang cukup untuk memenuhi peran pegawai.
Apakah ada pelatihan yang diberikan?	PTIPD telah mengirim pegawainya dalam pelatihan dan langsung tersertifikasi, namun dalam jangka satu tahun satu kali, dan hanya dapat mengirim satu pegawai saja.
Apakah ptipd mengevaluasi kinerja setiap karyawan secara teratur untuk mencapai standar yang telah ditetapkan?	PTIPD telah melakukan evaluasi kinerja setiap karyawannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel A.1 Transkrip Wawancara (Tabel lanjutan...)

Pertanyaan	Jawaban
Apakah ada mengidentifikasi masalah dan memberi masukan ke sumber perencanaan dalam proses perekrutan pegawai PTIPD?	PTIPD tidak bisa memberi masukan yang penuh dalam setiap perekrutan pegawai, karena bagian ini adalah tanggung jawab oleh rektor Uin Suska Riau
Apakah PTIPD mempunyai Standard Operational Prosedur?	PTIPD hanya mempunyai SOP yang dibukukan ialah pada bagian C3.



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN B KUESIONER

Kuisisioner

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon diisi dengan sejujurnya agar hasil penelitian ini valid.
2. Isilah dengan menggunakan tanda ceklis (✓).
3. Pada pertanyaan *Best Practice* ceklislah salah satu dari N atau P atau L atau F dari pernyataan yang dianggap sesuai.
4. N bernilai 0%-15%.
5. P bernilai >15%-50%.
6. L bernilai >50%-85%.
7. F bernilai >85%-100%.
8. Pada pernyataan *Work Products (WPs)*, ceklislah jika pernyataan dianggap ada atau abaikan jika tidak ada.

Nama : BENI SUEMA MEGAPA

Jabatan: PIMPINAU

Process ID	APO07
Nama Proses	Manage Human Resources
Deskripsi Proses	Berikan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan optimal, penempatan, hak keputusan, dan keterampilan sumber daya manusia. Ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab yang ditetapkan, rencana pembelajaran dan pertumbuhan, dan harapan kinerja, didukung oleh orang-orang yang kompeten dan termotivasi.
Outcomes (Os)	
Number	Deskripsi
APO07-01	Struktur dan hubungan organisasi TI bersifat fleksibel dan responsif.
APO07-02	Sumber daya manusia dikelola secara efektif dan efisien

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. PA 1.1 Process Performance (Kinerja Proses)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh tujuan dari suatu proses berhasil diraih.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Mempertahankan kepegawaian yang memadai dan tepat.		✓		
2	Identifikasi personel kunci TI sambil meminimalkan ketergantungan pada satu individu yang melakukan pekerjaan penting.			✓	
3	Mempertahankan keterampilan dan kompetensi personel. mwnentukan kelola keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan personel.		✓		
4	Melakukan evaluasi kinerja tepat waktu secara berkala terhadap sasaran individu yang diperoleh dari tujuan perusahaan, standar yang ditetapkan.		✓		
5	Memahami dan melacak permintaan saat ini dan masa depan untuk sumber daya manusia bisnis dan TI			✓	
6	Pastikan bahwa konsultan dan personel kontrak yang mendukung perusahaan dengan keterampilan TI mengetahui dan mematuhi kebijakan organisasi dan memenuhi persyaratan yang disepakati.		✓		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. PA 2.1 Performance Management (Manajemen Performa)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui tingkat performa proses yang di kelola.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Identifikasi tujuan proses yang diukur dengan asumsi dan ukuran yang terdefinisi dan diputuskan bersama dalam manajemen.		✓		
2	Perencanaan dan monitoring proses untuk memenuhi visi dan misi yang sudah ditentukan. Dasar pengukuran kinerja terhubung dengan visi dan misi yang ditetapkan dan di monitor. termasuk didalamnya informasi penting, aktivitas yang diperlukan, estimasi dan penjadwalan.		✓		
3	mempertahankan kepegawaian yang memadai dan tepat. Mengatur proses dengan mengambil tindakan yang diperlukan ketika pencapaian kinerja yang direncanakan tidak tercapai. Termasuk isu permasalahan kinerja, pengaturan pencapaian kinerja baru serta penjadwalan jika diperlukan.		✓		
4	Adanya definisi tanggung jawab dan wewenang pada proses tata kelola. kunci tanggung jawab dan wewenang tiap individu yang terlibat didefinisikan, dibagi dan diputuskan bersama. Dan adanya rincian kebutuhan pengalaman yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diharapkan		✓		
5	Identifikasi dan penyediaan sumberdaya untuk melaksanakan proses berdasarkan rencana. Melakukan identifikasi, pengadaan, alokasi dan penggunaan sumberdaya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan aktivitas penting.		✓		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
6	Manajemen kinerja pada unit yang terlibat. Individu dan grup yang terlibat diidentifikasi, tanggung jawab dan wewenang yang terdefinisi, dan adanya mekanisme komunikasi yang efektif antar tim.		✓		

3. PA 2.2 Work Product Management (Manajemen Produk Kerja)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh hasil kerja yang dihasilkan oleh proses yang dikelola.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Menggambarkan kebutuhan <i>work product</i> , termasuk struktur konten dan kriteria kualitas layanan PTIPD			✓	
2	Menetapkan kebutuhan dokumentasi dan kontrol <i>work product</i> , termasuk didalamnya identifikasi ketergantungan antar komponen proses, penerimaan dan penjadwalan kebutuhan.			✓	
3	Identifikasi, dokumentasi, dan kontrol <i>work product</i> .			✓	
4	Meninjau dan menyesuaikan <i>work product</i> agar memenuhi kebutuhan yang diinginkan. di tinjau apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan dan isu yang menghambat semestinya di selesaikan.			✓	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. PA 3.1 Process Definition (Defenisi Proses)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh hasil kerja yang dihasilkan pada proses yang dikelola untuk mendukung pengerjaan dari proses yang telah didefinisikan.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Merincikan standar proses yang akan membantu pelaksanaan tata kelola layanan Aplikasi IRAISE yang sudah dirincikan, standar proses mengidentifikasi dasar komponen proses dan menyediakan arahan serta prosedur untuk menyokong implementasi dan serta membantu bagaimana standar proses bisa di lakukan penyesuaian ketika diperlukan.			✓	
2	Menentukan rangkaian interaksi antar proses sehingga proses proses tersebut bisa terintegrasi sebagai sebuah sistem, rangkaian standar proses dan interaksi dengan proses lain ditentukan.			✓	
3	Mengidentifikasi peran dan kemampuan untuk melaksanakan standar proses		✓		
4	Mengidentifikasi infrastruktur dan lingkungan kerja untuk melaksanakan standar proses, infrastruktur (fasilitas, peralatan, metode, dll) dan lingkungan kerja untuk melaksanakan standar proses sudah diidentifikasi				
5	Menentukan metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan tingkat kecocokan dengan standar proses yang sudah ditentukan, dan memastikan kriteria yang sesuai dan mengidentifikasi data yang diperlukan untuk mengawasi efektivitas dan tingkat kecocokan proses, serta menetapkan perlunya untuk melaksanakan audit internal dan meninjau manajemen.			✓	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. PA 3.2 Process Deployment (Penyebaran Proses)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh proses standard secara efektif telah dijalankan seperti proses yang telah didefinisikan untuk mencapai hasil dari proses.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Melaksanakan proses yang memenuhi standar yang ditetapkan		✓		
2	Membagi dan mengomunikasikan peran, kewajiban dan wewenang untuk melaksanakan proses.		✓		
3	Memastikan kemampuan untuk melaksanakan proses.		✓		
4	Menyediakan sumber daya dan informasi sebagai dukungan terhadap proses.		✓		
5	Menyediakan infrastruktur yang memadai untuk mendukung kinerja proses.		✓		
6	Mengumpulkan dan menganalisa data kinerja proses untuk melihat kesesuaian dan efektivitasnya.		✓		

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. PA 4.1 Process Measurement (Pengukuran Proses)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran digunakan untuk memastikan bahwa performa proses mendukung pencapaian tujuan proses untuk mendukung tujuan dinas.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Menentukan informasi yang diperlukan proses layanan Aplikasi IRAISE dalam hubungannya dengan tujuan dinas. Tujuan dinas dan kebutuhan informasi stakeholder proses sudah ditetapkan sebagai dasar untuk menentukan tujuan pengukuran kinerja layanan Aplikasi IRAISE di PTIPD		✓		
2	Menentukan tujuan pengukuran proses berdasarkan informasi yang dibutuhkan.		✓		
3	Menetapkan tujuan kuantitatif untuk mengukur kinerja layanan Aplikasi IRAISE di PTIPD, sesuai dengan keselarasan proses dengan visi dan misi dinas.		✓		
4	Menentukan produk dan pengukuran proses yang mendukung pencapaian tujuan kuantitatif kinerja layanan Aplikasi IRAISE di PTIPD. Rincian pengukuran produk dan kinerja proses sudah ditentukan, bersamaan dengan frekuensi pengumpulan data dan pengukuran serta mekanisme verifikasi.			✓	
5	Mengumpulkan produk dan hasil pengukuran proses. pengukuran produk dan proses sudah dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan menurut rencana yang sudah ditetapkan			✓	
6	Menggunakan hasil pengukuran yang sudah ditetapkan sebelumnya untuk mengawasi dan verifikasi hasil yang didapatkan dari tujuan kinerja layanan Aplikasi IRAISE di PTIPD. hasil dari pengukuran tersebut dianalisa untuk memverifikasi hasil terhadap tujuan kinerja layanan Aplikasi.		✓		

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. PA 4.2 Process Control (Kontrol Proses)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh suatu proses secara kuantitatif bisa menghasilkan proses yang stabil, mampu, dan bisa diprediksi dalam batasan telah ditentukan.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Menentukan teknik analisa dan kontrol yang sesuai untuk mengontrol kinerja proses. metode pengukuran efektivitas kontrol proses ditentukan dan divalidasi		✓		
2	Menentukan parameter yang sesuai untuk mengontrol kinerja proses. definisi standar proses disesuaikan untuk memasukkan prosedur yang sesuai untuk kontrol proses dan kontrol limit		✓		
3	Menganalisa proses dan hasil pengukuran produk untuk mengidentifikasi variasi dalam kinerja proses. hasil pengukuran kontrol proses dianalisa untuk menentukan persoalan pokok untuk kemudian diambil tindakan		✓		
4	Menentukan dan melakukan tindakan koreksi untuk mengatasi penyebab khusus. Tindakan koreksi diambil untuk mengatasi persoalan proses kontrol dan hasil laporan dipantau dan diawasi		✓		
5	Menetapkan ulang batas kontrol disertai tindakan korektif. Batasan proses kontrol disesuaikan setelah diambil tindakan koreksi		✓		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. PA 5.1 Process Innovation (Inovasi Proses)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh perubahan proses yang telah diidentifikasi dari analisis penyebab umum dari adanya variasi di dalam performa, dan dari investigasi pendekatan inovatif untuk mendefinisikan dan melaksanakan proses.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Menggambarkan tujuan peningkatan proses untuk proses yang mendukung visi dan misi dinas yang relevan. Menentukan arahan inovasi proses. Tujuan peningkatan proses kuantitatif dan kualitatif berdasarkan potensi inovasi proses sebagaimana visi dan misi dinas didefinisikan dan didokumentasikan.		✓		
2	Menganalisa data pengukuran proses untuk menentukan keadaan riil kinerja proses dan potensi variasi yang ada. Data kinerja proses dianalisa untuk ditentukan perbedaan kinerja bersamaan dengan penyebab utama masalah kinerja proses secara umum.		✓		
3	Mengidentifikasi peluang peningkatan proses berdasarkan inovasi dan best practice. Peluang peningkatan proses diidentifikasi berdasarkan perbandingan dengan best practice dunia pemerintahan.		✓		
4	Mengambil peluang peningkatan proses dari teknologi baru dan konsep proses. Peluang peningkatan proses ditentukan berdasarkan peninjauan dan analisis perkembangan teknologi dan inovasi konsep proses, dengan mempertimbangkan perubahan lingkungan bisnis termasuk perkembangan resiko bisnis		✓		
5	Menentukan strategi implementasi berdasarkan visi dan tujuan jangka panjang. Strategi peningkatan proses ditentukan dan divalidasi berdasarkan peningkatan tujuan		✓		

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. PA 5.2 Process Optimisation (Optimasi Proses)

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh definisi, manajemen, dan performa proses agar memiliki hasil yang berdampak secara efektif untuk mencapai tujuan dari proses peningkatan.

No	Kriteria	Jawaban			
		N	P	L	F
1	Menilai pengaruh setiap perubahan yang akan dilakukan terhadap tujuan standar proses yang sudah didefinisikan. pengaruh perubahan yang akan dilakukan dinilai terhadap tujuan proses dan menentukan pengaruhnya pada kualitas produk dan kinerja proses serta proses lain yang terkait.		✓		
2	Mengatur pelaksanaan perubahan yang disetujui pada area proses standar dan terdefinisi yang dipilih berdasarkan strategi implementasi. Implementasi perubahan yang disetujui dikelola sesuai dengan perubahan manajemen dan perubahan pemberdayaan proses.		✓		
3	Berdasarkan kinerja aktual, dilakukan evaluasi efektivitas dari perubahan proses terhadap kinerja proses, sasaran kemampuan, dan tujuan bisnis. Efektivitas perubahan yang dibuat pada proses di ukur, dievaluasi dan dilaporkan setelah implementasi		✓		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

EVALUASI PENGUKURAN SUMBER DAYA MANUSIA IT TERHADAP PENGLOLAAN IRAISE BEDASARKAN COBIT 5

No	Dokumen	Ketersediaan
1	Evaluasi persyaratan kepegawaian	Ya
2	Rencana pengadaan personel	Ya
3	Matriks keterampilan dan kompetensi	tdk
4	Inventarisasi sumber daya manusia bisnis dan TI	Ya
5	Catatan pemanfaatan sumber daya	Ya
6	Perjanjian kontrak	Ya
7	Evaluasi kinerja	Ya

TANDA TANGAN

UIN SUSKA KIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

DAFTAR PEGAWAI BARU

Berikut nama-nama pegawai baru dan tugasnya di PTIPD:

Tabel C.1. Daftar Pegawai Baru

No	Nama (NIP/NIK)	Nama JP
1	Hasbi, M.Pd.I NIP (197505022009101001)	Penyusun laporan keuangan
2	Andri Saputra, ST NIP (198111012015031001)	Analisis sistem informasi dan jaringan
3	Tomi.Z, ST NIP (198610212011011005)	Analisis sistem informasi dan jaringan
4	Alfi Puadi, ST NIP (197612182009011005)	Analisis data dan informasi
5	Candra Asti Retnaningsih NIP (1908010082009102001)	Analisis layanan umum
6	Ahmad Fauzi, S.Kom NIK (130012089)	Analisis sistem informasi dan jaringan
7	Liza Afryanti, M.Kom NIK (130012014)	Analisis data dan informasi
8	Efni Humairah NIK (13001008)	Penelaah penerapan pelayanan teknis
9	Dariyusman, S.Kom NIP (19801205201101001)	Pranata Komputer
10	Rivayanti, S.Kom NIP (197704022011012003)	Pranata Komputer
11	Riyen Perdana, ST NIP (198111162011011010)	Pranata Komputer
12	Indra Mulia Syaputra, ST NIP (198105062011011005)	Pranata Komputer



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Endang Setianingsih, penulis lahir di Kali Tanjung pada tanggal 14 Oktober 1995 anak dari pasangan Bapak Wahyu-di dan Ibu Nur Fadilatin, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Pada tahun 2002 masuk Sekolah Dasar Negeri 005 SP1 Petapahan Jaya. dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2008. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 3 Tapung dan menamatkan pendidikan pada tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 3 Tapung dan menamatkan pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Jurusan Sistem Informasi dan menamatkan pendidikan pada Tahun 2019.

Selama menjadi mahasiswa pernah menjabat di beberapa organisasi yaitu: anggota Forum Ukhuah Assalam Fakultas Sains dan Teknologi (2016) Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Apotek Adinda Pekanbaru. Pada kegiatan Kerja Praktek, penulis membuat sebuah karya tulis yang berjudul “Sistem Informasi Apotek Berbasis Web) Wilayah Pekanbaru. Penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pulau Lawas Kampong Godang, Kecamatan Bangkinang Sebrang, Kabupaten Kampar. Penulis aktif dalam kegiatan organisasi dan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan akademik dan nonakademik seperti seminar, workshop dan pengabdian masyarakat. Jalin komunikasi dengan penulis pada media sosial penulis.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.